

## **A voz do cidadão no Jornal de Notícias**

**Catarina Carmona Graça Dias Navio**

### **Relatório de Estágio de Mestrado em Jornalismo**

**Data (Março, 2012)**

Relatório de Estágio apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à  
obtenção do grau de Mestre em Jornalismo realizado sob a orientação científica da  
Professora Doutora Marisa Torres da Silva

### [DECLARAÇÕES]

Declaro que este Relatório é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas e na bibliografia.

O candidato,

Estefânia Naveiro

Lisboa, 30 de Março de 2022.

Declaro que este Relatório se encontra em condições de ser apreciado pelo júri a designar.

A orientadora,

Juliana Torres

Lisboa, 30 de Março de 2022.

*Aos meus pais pelo carinho e apoio incondicional ao longo da minha vida.*

## **AGRADECIMENTOS**

Com este relatório encerra-se uma nova etapa do meu percurso académico. Nas páginas seguintes está a compilação do esforço e dedicação de quase sete meses de trabalho que, no entanto, não conseguiria terminar sem o apoio e incentivo de algumas pessoas a quem é imperativo agradecer.

Em primeiro lugar, é essencial agradecer a ajuda e dedicação da orientadora do relatório, Professora Doutora Marisa Torres da Silva, não só pela paciência e disponibilidade constantes, mas também pelas ferramentas de trabalho disponibilizadas e pelos ensinamentos no campo da investigação que em muito foram úteis à realização deste projecto.

Um agradecimento em particular para a equipa do Jornal de Notícias, em especial, para o Nuno Marques, orientador no local de estágio, e para a Cláudia Luís e Manuel Molinos por concederem entrevistas essenciais ao desenvolvimento do relatório.

Este projecto, bem como todo o meu percurso académico, não seria igualmente possível sem o apoio incondicional dos meus pais, a quem digo o mais sincero “obrigada” e dedico este trabalho. De facto, independentemente do esforço e dedicação, sem eles esta fase da minha vida não estaria terminada.

Quero agradecer ao meu namorado, Ricardo Pereira, não só por todo o apoio, incentivo e total dedicação, mas também pela ajuda informática, sem a qual não teria alcançado os resultados da investigação. Quero também agradecer à minha melhor amiga, Tânia Soares, que, mesmo estando longe, fez sempre os possíveis para estar presente no decurso deste projecto.

Aproveito, ainda, para agradecer não só à família, em particular, à minha avó, aos padrinhos, tios, primos e Maria, que sempre mostraram interesse e preocupação com o meu futuro profissional, mas também a todos os meus amigos que, há mais ou menos tempo, marcam presença na minha vida.

Apesar de não ter um contributo específico para a concretização deste relatório, quero, ainda, agradecer à Márcia Craveiro pela orientação e ensinamentos

na Companhia de Ideias e por me acompanhar durante a minha primeira experiência profissional.

Por último, agradeço à Ana Rato Jorge pela orientação e disponibilidade em colaborar na concretização do primeiro projecto de investigação que apresentei num congresso. Sem a sua ajuda, a minha participação num dos maiores eventos das Ciências da Comunicação em Portugal, não seria possível.

## A VOZ DO CIDADÃO NO JORNAL DE NOTÍCIAS

Catarina Carmona Graça Dias Navio

### RESUMO

A participação dos cidadãos nos media digitais é cada vez maior, não só no contexto do Jornalismo Cidadão, mas também no que respeita à participação em fóruns e esferas de discussão. Existe uma preocupação e interesse crescentes por parte dos cidadãos em contribuir para o debate político, o que obrigou os jornalistas a adaptar o seu trabalho a um público participativo e emergente. Para isso, os sites de jornais criaram espaços de debate nas notícias, como forma de incentivo à participação do público. Este projecto procurou, assim, analisar os comentários e o comportamento dos utilizadores no Jornal de Notícias, no intuito de avaliar a qualidade de debate, as capacidades argumentativas do público e o seu comportamento no seio da comunidade.

Ao todo foram recolhidos 1113 comentários referentes a dois grupos de notícias: artigos publicados na *homepage* do Jornal de Notícias e artigos sobre a captura e morte de Muammar Kadafi. Mais especificamente, os principais objectivos da investigação procuravam analisar o debate gerado, a linguagem dos utilizadores, as secções mais comentadas do jornal (no caso da *homepage*) e a evolução do fluxo de comentários (no caso de Kadafi).

PALAVRAS-CHAVE: participação, media digitais, agenda mediática, discussão online

## **CITIZEN'S VOICE IN JORNAL DE NOTÍCIAS**

**Catarina Carmona Graça Dias Navio**

### **ABSTRACT**

Citizen's participation in digital media gets bigger every day, not only within the context of Citizen Journalism, but also in what respects to participation in forums and discussion spheres. There is a growing concern and interest of citizens in giving their contribute to the public debate, which forced professional journalists to adapt their work to a participative and emerging public. For that, newspapers created, on their websites, debate spaces at the end of each article as way to encourage public participation. This project aims to analyze comments and the user's behavior in the portuguese newspaper Jornal de Notícias, in order to evaluate the debate's quality, the public's argumentative abilities and the users' behavior inside the community.

For this investigation have been collected 1113 comments referring to two groups of news: articles published in the homepage of Jornal de Notícias and articles about the capture and death of Muammar Kadafi. More specifically, its main objectives aimed to analyze the debate, the user's language, the most commented sections of the newspaper (concerning the homepage's news) and the evolution of the comments' flow (concerning Kadafi's news).

**KEYWORDS:** participation, digital media, media agenda, online debate



## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Introdução.....  | 1  |
| Capítulo I – Enquadramento Teórico .....                         | 3  |
| I. 1. Evolução da internet e das formas de participação .....    | 3  |
| I. 2. O conceito de esfera pública .....                         | 5  |
| I. 3. Os princípios do discurso de Jürgen Habermas .....         | 8  |
| I. 3. 1 Sob a alçada do anonimato .....                          | 11 |
| I. 4. A importância da participação <i>online</i> .....          | 14 |
| Capítulo II - Metodologia .....                                  | 16 |
| II. 1. O estudo .....  | 16 |
| II. 2. Caracterização do Jornal de Notícias .....                | 17 |
| II. 3. O estágio .....   | 18 |
| Capítulo III: Discussão de resultados.....                       | 21 |
| III. 1. Comentando a ordem do dia .....                          | 21 |
| III. 2. Os utilizadores do JN .....                              | 28 |
| Conclusões .....   | 31 |
| Bibliografia .....   | 35 |
| Apêndice A – Gráficos de resultados .....                        | 37 |
| Apêndice B - Entrevistas .....                                   | 48 |
| Apêndice C – Grelha de análise .....                             | 54 |
| Apêndice D – Termos de Uso e Política de Privacidade do JN ..... | 57 |



## INTRODUÇÃO

No âmbito da componente não-lectiva do Mestrado em Jornalismo foi realizado um estágio, com a duração de três meses, na redacção do Jornal de Notícias, no Porto. O presente relatório de estágio pretende não apenas descrever a referida experiência profissional, mas acima de tudo articular e desenvolver esta última com temáticas de investigação que se consideram pertinentes e relevantes enquanto contributo para o estudo do campo jornalístico.

A comunicação social é, muitas vezes, encarada como uma área exclusiva para os profissionais. Com o aparecimento da internet e a evolução dos designados media digitais, os meios de comunicação depararam-se com um público que, por não poder participar no mundo noticioso, criava as suas próprias plataformas de distribuição (os blogues), onde partilhava conteúdos por si realizados e onde era permitido aos leitores expressar as suas opiniões. Perante este cenário, os jornalistas sentiram a necessidade de adaptar o seu trabalho e os seus meios ao público amador, através da criação de secções nos seus sites destinadas ao incentivo à participação dos cidadãos.

São cada vez mais os sites de jornais que, actualmente, dispõem de um espaço destinado ao envio de conteúdos produzidos pelo público (é o caso da secção “Cidadão Repórter”, no site do Jornal de Notícias). Nestes espaços, os cidadãos são convidados a enviar vídeos ou artigos amadores que relatem algum tipo de ocorrência que a comunicação não presenciou, por exemplo. No entanto, a realização deste relatório teve por base uma outra forma de participação do público – os comentários às notícias. Antes da internet e do seu poder de estímulo ao envolvimento do público, a imprensa oferecia aos seus leitores a oportunidade de contactarem com a redacção do jornal através de correio. Com a articulação entre os jornalistas e o público nas plataformas *online*, a grande maioria dos sites de jornais dispõe de um espaço, em cada artigo, para os comentários dos utilizadores. Significa isto que, à partida, qualquer leitor que tenha necessidade de deixar a sua opinião sobre um artigo, ou sobre uma discussão gerada por outros comentadores, pode fazê-lo. No entanto, existem diversas políticas de moderação de comentários e regras de controlo de discurso, que diferem de site para site, e às quais os utilizadores têm de se submeter. São aspectos que, em geral, procuram evitar a presença de linguagem ofensiva, insultuosa e discriminatória dirigida a outros comentadores ou ao próprio jornalista.

O objecto de estudo deste trabalho incide sobre os comentários às notícias publicadas no site do Jornal de Notícias. A um nível geral, este trabalho procura responder a determinadas questões que serviram como ponto de partida para a investigação – *Quais as*

*temáticas mais comentadas pelos leitores do Jornal de Notícias? Qual o tipo de linguagem utilizado? Os utilizadores são capazes de estabelecer diálogos e discussões que respeitem os princípios do debate? Quais as políticas de moderação de comentários usadas no site do Jornal de Notícias?*

O trabalho efectuado tem como *corpus* de análise dois conjuntos de comentários às notícias. A primeira remete para a análise das notícias mais comentadas, durante cinco dias úteis, que estiveram publicadas na *homepage* do site do Jornal de Notícias. A segunda direcciona-se para o estudo, durante um período de tempo equivalente, de um grande marco da actualidade, o caso da captura e morte de Muammar Kadafi. Os objectivos principais da investigação remetem para o estudo das temáticas mais comentadas nessa semana (Política, Mundo, Sociedade, Gente, etc), a análise da linguagem utilizada nos comentários, a expressão do anonimato no Jornal de Notícias, o grau de identificação dos comentadores e as suas capacidades de contribuírem para debates racionais. No caso particular do coronel Líbio, foi feita uma análise à evolução do fluxo de comentários durante os cinco dias de notícias que compõem o universo de estudo.

O conteúdo deste relatório está dividido em três principais capítulos e uma última parte destinada às conclusões. O primeiro, direccionado para o enquadramento teórico, contém as principais ideias retiradas de uma pesquisa bibliográfica por vários autores. Neste capítulo são abordadas algumas teorias de investigadores, como Jürgen Habermas, e expressas as principais ideias que serviram de base a esta investigação.

O segundo capítulo é dedicado à metodologia utilizada para a recolha e análise de dados. Conta, ainda, com uma referência ao âmbito do estudo em questão e uma descrição do estágio realizado, nomeadamente, a nível de tarefas concretizadas, ambiente de redacção e balanço final da aluna.

O terceiro capítulo procura expor e discutir os resultados obtidos durante a investigação, tanto sobre a *homepage*, como sobre a morte de Kadafi e, em especial, analisá-los separadamente e de acordo com as hipóteses e perguntas de partida. Por último, nas conclusões, os resultados serão expostos em conjunto, isto é, dados referentes à página principal e ao coronel Líbio, numa tentativa de fornecer uma visão mais clara e geral dos utilizadores do JN e seus comentários.

## CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 1.1 Evolução da internet e das formas de participação

Nas últimas décadas assistiu-se a uma verdadeira explosão tecnológica, não só a nível de equipamentos (câmaras fotográficas e de filmar, por exemplo), mas também a nível dos media digitais (o caso concreto do Ciberjornalismo). Mais precisamente, foi a partir da década de 1990 que alguns termos, como “democracia digital”, “democracia electrónica ” e “ciberdemocracia” ganharam terreno no campo da participação em ambientes digitais (Ferreira, 2010: 99). De facto, a internet modificou totalmente os conceitos de informação, convívio e comunicação, transformando-se num espaço de diálogo, de troca de informações, de pesquisa de conteúdos sobre as mais variadas temáticas e de aproximação de pessoas através de inovações no método comunicativo, como a comunicação em tempo real permitida por aplicações como as salas de *chat*, o *Messenger* ou as próprias redes sociais.

Contudo, esta evolução teve, também, impacto fora do círculo restrito do convívio entre vários indivíduos, ou seja, foi mais além das novas facilidades de comunicação entre uma ou mais pessoas. Exemplo disto é o impacto causado na comunicação social. Até recentemente, o modelo unidireccional era predominante nos media tradicionais, onde o público tinha oportunidades limitadas de expressão de opinião e de envio de informações. No entanto, este cenário modificou-se totalmente com a crescente importância da internet – foram (e são) muitos os cidadãos que desenvolveram plataformas *online* para divulgação dos seus próprios conteúdos (os blogues, por exemplo), numa tentativa de alcançar locais, pessoas ou situações a que a comunicação social não chega. Aos oradores destas novas formas de participação, Lydia Kanthak refere-se como “pessoas sem prática no jornalismo [que] produzem e distribuem os seus próprios conteúdos, maioritariamente via internet” (Kanthak, 2011: 1).

Por esta razão, os media convencionais deparam-se com a necessidade de se adaptar a esta evolução, de forma a permitir uma maior expressão dos cidadãos sem,

no entanto, perder a faceta de profissionalismo relativamente ao tratamento de informação.

No campo da participação na vida política, o potencial dos meios de comunicação digitais pode ser avaliado sob duas perspectivas de análise (Ferreira, *ibidem*: 100). Em primeiro lugar, os novos media surgem como um novo palco para a discussão política, assumindo-se como um método de fortalecimento da esfera pública de discussão sobre a vida política. Em segundo lugar, as próprias características dos media digitais e as suas facilidades de participação permitem-lhes assumir, nesta área, uma posição de combate ao “défice democrático dos meios tradicionais de comunicação” (*ibidem*).

Uma das principais soluções encontradas pelos media *online* foi a inserção de espaços para comentários no fim de cada notícia do *website*. Desta forma, os leitores podem dar a sua opinião sobre o acontecimento noticiado e iniciar um debate dentro do espaço destinado aos comentários. Em geral, os sites de notícias, incluindo o JN, avisam os leitores do tipo de conteúdos e linguagem que devem evitar no comentário publicado, sob pena de ser removido.

O site do Jornal de Notícias opera, actualmente, num regime de pós-moderação, que permite aos utilizadores comentar livremente os conteúdos. Como já referido, os comentadores são avisados dos cuidados a ter na linguagem utilizada mas, para os que não cumprem esta regra, há a possibilidade de outros membros da audiência denunciarem comentários que considerem ofensivos ou de conteúdo impróprio. Sobre esta possibilidade de denúncia por parte dos utilizadores, Cláudia Luís, uma das redactoras da Multiplataforma do jornal, salienta que “há muitos comentários mal denunciados”, na medida em que o são por “terem uma perspectiva diferente de determinada notícia” ou utilizador e nem tanto pelo seu conteúdo. Contudo, o JN nem sempre optou por esta política de moderação. Apesar de questionado mais que uma vez sobre a mudança de política, Manuel Molinos, editor executivo-adjunto da Multiplataforma, refere apenas que esta se deu por motivos internos e explica que, anteriormente, o jornal praticava uma política de pré-moderação que implicava uma aprovação prévia dos comentários para permitir a sua publicação.

Por fim, é importante referir que, tanto na anterior política como na actual, existem notícias que, por abordarem questões mais sensíveis, como homossexualidade, pedofilia, violência doméstica, racismo, religião, emigração ou imigração, são publicadas sem possibilidade de comentários por parte dos utilizadores, visto existir uma tendência para o recurso a uma linguagem ofensiva, pejorativa e, muitas vezes, insultuosa, não só como modo de expressão de uma possível revolta face à situação noticiada, mas também como oportunidade de discriminação generalizada a nível social, étnico, religioso ou sexual.

## **1.2 O conceito de esfera pública**

Antes de aprofundar a temática da participação dos leitores é necessário esclarecer um dos conceitos base que a sustenta – a esfera pública. A esfera pública assume-se como um espaço de discussão entre cidadãos em torno dos principais assuntos que caracterizam a vida social e política da sociedade numa determinada altura. Com efeito, sendo um dos grandes impulsionadores do conceito, Jürgen Habermas definiu a esfera pública como uma discussão da vida social, aberta a todos os cidadãos, que irá gerar uma opinião pública entre os participantes, permitindo um diálogo constante sobre o tema. Deste modo, a constante referência a um determinado assunto em conversas particulares dos indivíduos, irá facilitar a construção de um público propriamente dito (Habermas, 1964). Contudo, a esfera pública nem sempre assumiu os contornos actuais. Para Habermas, o século XVIII foi o momento em que “a esfera pública de âmbito político [se] desenvolveu a partir da esfera pública do mundo das letras: através do veículo da opinião pública, esta pôs o Estado em contacto com as necessidades da sociedade” (Habermas, 1994: 31). Isto significa que, na época, a esfera política e a opinião do público que, aos poucos, se ia formando, surgiu como um resultado de uma esfera pública literária, da qual fazia parte uma elite restrita dos cidadãos, reunida regularmente em cafés e sociedades literárias.

Aplicando o conceito aos dias de hoje, e tendo em conta a evolução tecnológica e, consequentemente, dos acessos aos métodos de participação, podemos considerar a esfera pública como um espaço que inclui um conjunto variado de assuntos, temas e

ideologias presentes na actualidade de uma sociedade que, ao permitir a participação dos cidadãos e a discussão destas temáticas, dará origem uma opinião pública geral, comum à maioria dos participantes. Dentro desta esfera, são os media – tanto os convencionais como os digitais – que surgem não só como os principais veículos de divulgação destas informações, seja a nível de rádio, televisão, imprensa ou internet, mas também como os meios de eleição para a expressão do público – a internet assume aqui um papel relevante, uma vez que facilita, em muito, o acesso a plataformas de expressão, como os blogues ou os espaços para comentários, por exemplo.

Antje Gimmler explica o conceito de esfera pública no contexto de um modelo democrático que vê o cidadão como um agente político capaz de debater ideologias e fazer as suas próprias escolhas. Neste sentido, o autor define esfera pública como “uma arena de relações políticas e sociais, um campo onde identidades colectivas e individuais se expressam e se integram” (Gimmler, 2001: 22). Paralelamente, o autor sustenta-se na base teórica proposta por Habermas, que esteve na base do desenvolvimento do modelo de democracia deliberativa, trabalhado por vários autores, cujo conceito pode ser entendido, sucintamente, como uma concepção democrática, num contexto de debate e participação, que permite a indivíduos autónomos estabelecerem juízos razoáveis e racionais relativamente a ideias divergentes sobre um determinado objecto de discussão (Ferreira, 2010: 100).

Assim sendo, para que este processo deliberativo se concretize, é imperativo que seja aberto, ou seja, que disponibilize uma vasta quantidade de informação e que permita aos indivíduos avaliar as diversas convicções, argumentos e pontos de vista apresentados pelos outros participantes, de modo a facilitar uma possível mudança da posição inicial que cada um detenha. Gil Ferreira explica, ainda, que a ideia-base da democracia deliberativa apela à descoberta ou criação de meios para divulgar os processos deliberativos, de maneira a permitir um aumento gradual nas percentagens de participação dos indivíduos e, consequentemente, uma melhoria “nos padrões democráticos na organização política e social das suas vidas” (*ibidem*: 101). Para que o processo deliberativo seja desenvolvido da melhor maneira, os media assumem uma posição de destaque, uma vez que dispõem de duas grandes potencialidades. Em



primeiro lugar, os media apresentam-se como a principal plataforma de divulgação e inclusão dos indivíduos, garantindo-lhes acesso a conhecimentos e métodos de participação a que, de outro modo, não teriam acesso. Com efeito, sem os media os cidadãos não teriam contacto com as várias versões de um acontecimento, ou com os diversos pontos de vista que em torno dele se estabelecem. Além disso, comunicar através dos media permite um elevado nível de liberdade de expressão de que a interacção face a face não dispõe – é muito mais fácil dizer o que se pensa sobre um assunto delicado através de um fórum de discussão, por exemplo, do que numa conversa presencial.

Associada a esta última ideia surge a segunda potencialidade dos media exposta por Gil Ferreira. Os media disponibilizam aos seus utilizadores diversos meios que lhes permitem analisar e contactar com variados pontos de vista que, colocados num contexto distinto, “seriam marginalizados ou excluídos da esfera da visibilidade mediatizada” (*ibidem*: 101). Naturalmente, este acesso irá abrir as portas à igualdade e à diversidade, características essenciais ao processo de participação.

Retomando o trabalho de Habermas, o teórico enfatiza a importância da participação dos cidadãos no debate público, num bom funcionamento do próprio espaço de debate e na procura pelo estímulo à discussão pública (Gimmler, *ibidem*: 23), mas que, no entanto, dispõe de três vantagens que a destacam das restantes teorias.

Em primeiro lugar, Gimmler sublinha que o modelo de Habermas tem a vantagem da *normatividade*. Isto significa que o debate deve providenciar a igualdade de discussão entre os seus participantes e deve permitir a livre discussão de temas naquele espaço. Aplicando esta vantagem ao trabalho dos comentários no Jornal de Notícias, a verdade é que os leitores são livres de usarem o espaço de comentários para discutir qualquer assunto e lançar um debate saudável e racional sobre o tema em foco (desde que, naturalmente, não publiquem conteúdos ofensivos que possam ser removidos posteriormente). A ideia é a criação de um espaço público de debate, no qual possam ser expressas várias opiniões, convergentes ou divergentes, de forma a promover o diálogo e a troca de impressões. De facto, a política do JN fomenta esta

discussão, sem, no entanto, garantir a sua concretização, como será abordado posteriormente.

A segunda vantagem apresentada por Gimmmler é a do *pluralismo* inerente às sociedades actuais. De facto, a sociedade moderna caracteriza-se, em parte, pela dimensão pluralista, isto é, pela diversidade de ideologias e valores resultantes do elevado número de membros que tem. Neste contexto, o conceito de esfera pública habermasiano contém em si mesmo a possibilidade de comportar a expressão desta diversidade. No caso particular do JN, é possível verificar a existência de uma vasta diversidade de opiniões entre os participantes; a principal questão sobre a qual nos devemos debruçar é o facto de que muitos dos leitores se limitam a discordar das ideias apresentadas pelos outros, respondendo, por vezes, com insultos e afrontas, ao invés de apresentar argumentos válidos que pudessem sustentar a discórdia.

Por último, o autor faz referência à vantagem da *legitimação*. Este parâmetro diz respeito à combinação da esfera pública e da sociedade civil com as instituições democráticas que legitimam todo o processo de discussão. Segundo Gilmmer, apenas esta combinação pode garantir o total funcionamento da sociedade democrática, já que tanto a lei como a simples participação dos cidadãos na discussão política não podem, sozinhas, criar as condições necessárias para manter a legitimidade na sociedade democrática.

Desta forma, é possível definir a esfera pública como o espaço destinado ao debate e à discussão ideológica entre cidadãos e, conseqüentemente, à procura de soluções de modo livre e igualitário. Gimmmler acrescenta que pode, até, ser considerada como uma esfera intermédia uma vez que “desempenha esta função crítica em oposição a um público dominado pelo Estado ou pelos *mass media*” (*ibidem*: 24).

### **1.3 Os princípios do discurso de Jürgen Habermas**

Como já referido anteriormente, a internet sofreu, nos últimos anos, várias evoluções enquanto ferramenta de comunicação e, nesse sentido, proporcionou um crescente aumento do nível de participação do público nos diversos temas em

discussão na sociedade. O trabalho de Jürgen Habermas em torno do debate público delineia uma série de parâmetros a que a discussão deve obedecer, de forma a adquirir um carácter justo, igualitário e racional. Lincoln Dahlberg resumiu estes parâmetros habermasianos e lista-os em seis categorias.

A primeira categoria é a *autonomia do estado e do poder económico*. Neste contexto, é de salientar a necessidade de autonomia dos media face ao poder político e económico. Dahlberg refere que as empresas mediáticas se limitam a seguir relações de poder já existentes, por exemplo, através da manipulação das audiências, expondo ao público determinadas situações sob influência do poder político e não de forma imparcial. Isto significa, segundo o autor, que o discurso entre os membros do público deve ser baseado nas preocupações dos cidadãos e não incentivado pelas relações do poder político (Dahlberg, 2001: 3).

Em segundo lugar, o autor destaca a *troca e crítica construtiva de ideias* que coloca a ênfase no debate livre. O discurso racional-crítico requer a troca de posições normativas e a crítica recíproca entre os membros da discussão. Isto significa que os membros da audiência são livres de expressarem as suas ideologias e contrariar as dos outros desde que, no entanto, sejam sempre apresentados argumentos racionais.

O terceiro parâmetro, o da *reflexividade*, defende que os membros do público devem avaliar previamente o contexto social da discussão, os seus próprios valores culturais e os seus interesses. Os próprios moderadores, por sua vez, conseguem fomentar os debates racionais através do controlo do tema discutido, ou seja, evitando que a conversa fuja ao tema e intervindo sempre que necessário ao equilíbrio da discussão. Sobre este requisito, Jeroen de Keyser e Karin Raeymaeckers defendem que “tirar o tempo necessário para reflectir bem é a chave” (Keyser e Raeymaeckers, 2010: 3).

O *ideal role-taking* é o quarto parâmetro listado por Dahlberg, que o explica como a “tentativa de compreender o argumento da perspectiva do outro” (Dahlberg, *ibidem*: 12). Um estudo realizado por Wojcieszak e Mutz revela que durante as discussões políticas em espaços que, inicialmente, não estavam destacados para debates políticos, surge uma vasta diversidade de opiniões, sustentada por diversos argumentos, que obriga os participantes a reflectir, e por vezes repensar, as suas

próprias posições e convicções (Wojcieszak e Mutz *apud* Keyser e Raeymaeckers, 2010: 3).

O penúltimo parâmetro enumerado por Dalhberg refere-se à *inclusão discursiva e igualdade*, isto é, à abertura do espaço de discussão a um maior número de participantes. Antes da explosão digital e da expansão da internet, as plataformas *online* estavam, apenas, disponíveis para uma pequena fracção do público o que, inevitavelmente, transformava a esfera pública num espaço elitista e exclusivo (Papacharissi, 2002: 14). No entanto, este argumento foi caindo por terra ao longo dos anos, dado o melhoramento do acesso à internet e aos novos media, o que permitiu, consequentemente, um crescente número de participantes *online*. Contudo, este argumento foi perdendo força, uma vez que o crescente e melhorado acesso à internet e aos novos media permitiu aumentar as percentagens de participação *online*. A questão da igualdade discursiva que aqui se coloca é, no entanto, um pouco mais complexa, visto que os acessos, por muito facilitados que estejam, não a asseguram na sua totalidade. De facto, a percentagem populacional que, actualmente, tem os acessos à internet e às plataformas de discussão condicionados é relativamente baixa. No entanto, apesar da elevada percentagem de acesso, é importante ter em conta que os utilizadores podem não dispor de competências a nível de literacia mediática ou a nível da própria expressão pública, condicionando o grau de participação.

A *sinceridade* é o último critério para a elaboração do debate racional. Este parâmetro requer que os participantes sejam verdadeiros relativamente às informações que transmitem, nomeadamente, a sua identidade, interesses e intenções na discussão. Contudo, a sinceridade levanta a questão do anonimato, ou seja, de todos os que surgem na esfera pública como “anónimos” ou ocultam a sua verdadeira identidade através de um nome falso ou de um nome de utilizador (*nickname*). A principal consideração a ter neste parâmetro é a falta de credibilidade inerente a um orador anónimo – numa discussão, os vários participantes levam mais facilmente em conta a posição de um participante que se apresente como João Ferreira, de Lisboa, por exemplo, ainda que seja um nome fictício (cuja veracidade é praticamente impossível de confirmar), do que a posição de um utilizador anónimo ou que, de certo modo, se esconda com um *nickname*.

De uma forma geral, a teoria de acção comunicativa de Habermas procura descobrir quais os elementos que tornam o diálogo racional e que princípios morais regem o debate, permitindo aos participantes o alcance de um consenso através de um processo válido de argumentação (Habermas, 1984: 86). Assim, o discurso deve ser verdadeiro e estar de acordo com as crenças e princípios de quem o profere. Além disso, quem participa deve ter a consciência de que os outros têm o direito de concordar ou discordar da sua posição e defender uma perspectiva distinta.

As normas do discurso delineadas por Habermas são importantes no estudo dos comentários às notícias, na medida em que estabelecem um padrão que permite comparar a dinâmica das discussões lançadas. No seu trabalho em torno de publicações espanholas, Javier Noci resume as normas habermasianas (Noci et. al, 2010: 3), apresentando a primeira como um apelo à *argumentação coerente*, ou seja, se o público concentra a sua contribuição no assunto principal ou se se limita a lançar argumentos que defendam a sua tese. Em seguida, a segunda regra apresentada procura promover a *busca pela verdade*, reconhecendo os participantes como cidadãos racionais, isto é, se os membros do público se reconhecem entre si e se respeitam os diferentes pontos de vista. Por último, a terceira regra fomenta o *acordo com base no melhor argumento apresentado*, em especial, se os participantes concordam com os argumentos discutidos, ou se reforçam a sua posição fazendo referência a fontes de informação credíveis.

### **1.3.1 – Sob a alçada do anonimato**

A possibilidade de participar de forma anónima na internet é, actualmente, uma realidade presente em praticamente todos os sites. Existem, por um lado, as plataformas mais públicas que permitem a participação dos cidadãos, independentemente de o utilizador estar, ou não, registado. O site do Jornal de Notícias é exemplo disso mesmo, uma vez que qualquer um pode comentar as notícias, tendo à sua disposição a opção de “Aparecer como Anónimo”. Por outro lado, existem plataformas que requerem um registo prévio para que os cidadãos possam participar nas discussões. Contudo, mesmo nestes casos, a verdade é que é praticamente impossível comprovar a veracidade dos dados fornecidos. De facto, esta

barreira só seria ultrapassada se, por exemplo, fosse pedido, na altura do registo, algum dado muito específico do utilizador, como o cartão de crédito (Crozier, 2009: 2) ou um documento identificativo, como o bilhete de identidade ou a carta de condução – isto, no entanto, poderia limitar seriamente os níveis de participação.

Paralelamente, é necessário referir um outro parâmetro profundamente associado à questão do anonimato – a redução da credibilidade do autor. Quem opta por publicar um comentário, marcar uma posição, apresentar argumentos ou participar, de outras formas, na comunidade *online* sob a alçada do anonimato, arrisca-se a perder a credibilidade enquanto orador. Se, por um lado, a internet proporciona aos utilizadores a possibilidade de se expressarem livremente e darem as suas opiniões sobre os temas que marcam a agenda (Kellet, 2008: 2), por outro, o surgimento de um comentador anónimo pode ser encarado como um factor de redução de credibilidade. Imagine-se que um utilizador explica os efeitos nocivos do tabaco. Se esse utilizador se apresentar à comunidade como anónimo, o público não irá ter em conta os seus supostos conhecimentos por se tratar de uma fonte anónima – acontece o mesmo na própria prática jornalística quando se coloca a questão da não identificação das fontes. Todavia, se esse mesmo utilizador se apresentar como João Silva, José Matos, ou Miguel Dias, por exemplo, o público terá maior facilidade em acreditar que se trata de uma pessoa com alguns conhecimentos profissionais na área, apesar de não existirem quaisquer garantias da verdadeira identidade do indivíduo.

Porém, é necessário sublinhar que o anonimato não é obrigatoriamente uma atitude negativa, sendo possível delinear diversas razões para uma visão mais optimista (Cozier, *ibidem*: 2). Por um lado, o anonimato permite, à partida, um maior número de participantes, uma vez que são cada vez mais os utilizadores que escondem a sua identidade através de um *nickname* ou pela simples ocultação da identidade. É importante salientar, uma vez mais, que a liberdade auferida pelo anonimato permite uma maior desconstracção no discurso do utilizador, diminuindo o risco de crítica pela comunidade. Sobre este parâmetro, Patricia Wallace esclarece que o utilizador que não estiver de acordo com a perspectiva predominante, o chamado dissidente, não terá de “suportar sobranceiras levantadas ou interrupções por parte dos membros da

maioria, ou não se sentir desconfortável com o facto de não concordar com os outros” (Wallace *apud* Ferreira, 2010: 110).

Ao participar na comunidade como utilizador anónimo quebram-se todas as relações de poder e respeito associadas ao estatuto de cada um, tanto a nível de estatuto profissional, como a nível de idades e sexo. Em algumas situações é possível entender pelo tipo de linguagem utilizada quem estará do outro lado do ecrã. Apesar de insistirem na ocultação da identidade, por vezes alguns cidadãos referem no comentário a sua faixa etária, a sua ocupação profissional ou o seu sexo. No entanto, a elevada liberdade de expressão permite o estabelecimento de diálogos fortes, por vezes até agressivos, entre um idoso e um adolescente, entre um cidadão comum e um ministro ou um clérigo, por exemplo, que, eventualmente, não aconteceriam na interacção presencial.

O anonimato também diminui o medo de algum tipo de represálias por parte da restante comunidade, permitindo que os utilizadores se expressem livremente sem correr tanto o risco de serem criticados, e até humilhados, a nível individual pelos outros (Cozier, *ibidem*: 2). O conceito de cyberbullying está em grande parte associado a esta questão. No próprio Jornal de Notícias, não só pela minha percepção de estagiária, mas pelo decurso de entrevistas realizadas a editores, foi possível verificar que, na grande maioria dos casos, os comentários-resposta feitos a outros comentários servem de ataque ao utilizador. Sobre esta questão, Manuel Molinos explica que “os comentários são abertos na expectativa que o utilizador perceba que tem ali um espaço para dar a sua opinião ou fazer o seu comentário de forma cívica”. No entanto, na opinião de Cláudia Luís, redactora da Multiplataforma do JN, este esperado civismo e debate racional entre os leitores traduz-se, na maioria dos casos, em “pura agressão verbal ou ataque gratuito”.

Mesmo no mundo profissional o anonimato acaba por desempenhar uma função relevante, por permitir aos indivíduos expressar opiniões que, possivelmente, são contraditórias às dos seus empregadores. Por último, e associado a esta questão profissional, o anonimato surge como meio de conseguir a liberdade de expressão que, por algum motivo, a sua posição não permite.

É possível fazer referência a uma outra utilidade do anonimato, não apresentada por Matthew Crozier, que se relaciona com a protecção dada a determinados grupos de pessoas. Esconder a identidade na participação *online* permite proteger vítimas, ou potenciais vítimas, de algum tipo de violência *offline*, como é o caso de vítimas de abuso sexual, de outros grupos sociais mais vulneráveis ou dos próprios jornalistas (Bodle, 2011: 3). São cada vez mais os profissionais de comunicação social que utilizam um pseudónimo para fugir à censura de regimes mais repressivos. Sem enveredar por esta situação extrema de censura política, na simples prática do Ciberjornalismo é possível exemplificar a vulnerabilidade dos jornalistas. Sendo o jornalismo *online* a plataforma que mais liberdade de expressão oferece aos cidadãos, acaba por, consequentemente, se assumir como a “ferramenta mais imediata que existe para atacar um jornalista”, segundo Cláudia Luís, deixando a classe muito exposta “a qualquer tipo de agressão”.

Rematando com uma opinião geral sobre a possibilidade de os leitores surgirem como anónimos, Manuel Molinos, editor executivo-adjunto da Multiplataforma do JN, esclarece que “se o mesmo utilizador que tem um comportamento desadequado no site (...) tiver um perfil numa rede social, nesta comporta-se melhor porque tem um perfil público”.

#### **1.4 A importância da participação online**

O crescimento da importância da participação dos cidadãos na comunicação obrigou, como já referido, ao desenvolvimento, por parte dos media digitais, de novos métodos de contribuição do público. Segundo o trabalho de Keyser e Raeymaeckers, a participação dos cidadãos é feita, maioritariamente, na fase de interpretação do processo noticioso, ou seja, através da aplicação de inquéritos, de plataformas de discussão (os fóruns) e de espaços de comentários (Keyser e Raeymaeckers, 2001: 1). Se, inicialmente, o envolvimento do público não era encarado da melhor forma pelos profissionais de jornalismo, a verdade é que a opinião dos leitores é tida em consideração e pode, até, trazer algumas vantagens (*ibidem*: 4).



Em primeiro lugar, a participação pode servir como *informação complementar*. De facto, o crescimento dos fóruns de discussão e dos blogues pessoais tornaram públicas algumas informações adicionais sobre um determinado assunto que, em alguns casos, podem ajudar o jornalista no processo de recolha de dados. Por esta razão, são cada vez mais as empresas e órgãos de comunicação que incentivam os seus jornalistas a criarem os seus blogues.

Uma outra vantagem da participação é a possibilidade de fornecer *diferentes ângulos da história*. Os utilizadores que participam numa discussão *online* não estão, à partida, incluídos na lista de fontes jornalísticas da história em questão, no entanto, as suas opiniões desvendam outras abordagens diferentes das expostas pelas várias elites, como políticos, Governo ou empresários, por exemplo.

Por fim, a participação dos cidadãos pode servir como método de *correção* a possíveis erros dos jornalistas. Ao longo dos últimos anos, é cada vez maior o número de cidadãos que utiliza estas ferramentas de participação para dar conta de erros de jornalistas, não só ortográficos e gramaticais, mas também factuais.

## CAPÍTULO II – METODOLOGIA

### 2.1 O estudo

Este trabalho foi realizado no âmbito do Mestrado em Jornalismo, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, sendo referente à conclusão da componente não-lectiva, constituída pelo cumprimento de um estágio curricular e da elaboração do presente relatório.

O estudo debruça-se sobre uma análise quantitativa e qualitativa dos comentários às notícias no Jornal de Notícias, tendo como principal objectivo a resposta às seguintes questões de partida: *Quais as temáticas mais comentadas pelos leitores do Jornal de Notícias? Qual o tipo de linguagem utilizado? Que tipo de racionalidade emerge dos diálogos e discussões levadas a cabo pelos utilizadores? Quais as políticas de moderação usadas no site do Jornal de Notícias? Que breve caracterização pode ser feita dos leitores a nível de frequência de participação e escolha, ou não, do anonimato?*

Para a obtenção de resultados mais aprofundados e abrangentes, a investigação foi conduzida sob duas perspectivas distintas: comentários feitos a notícias da *homepage* e comentários feitos a notícias sobre uma temática única (a captura e morte de Muammar Kadafi<sup>1</sup>). No primeiro caso, foram analisados, num espaço temporal de cinco dias úteis, comentários das três notícias mais visualizadas em cada dia, perfazendo um total de 376 comentários. Inicialmente, a ideia era analisar os comentários de todas as notícias que estivessem na *homepage* durante esse dia, contudo, o universo de amostragem revelou-se demasiado extenso para o âmbito deste relatório pelo que, antes de se optar pelas três notícias mais vistas, foram propostas duas fases de selecção – uma que condicionava às notícias com mais de cinco mil visualizações e outra que fazia uma redução para as que tinham mais de dez mil.

---

<sup>1</sup> A grafia utilizada pelos meios de comunicação internacionais e pelos sites informativos, como a Wikipédia, é *Muammar Gaddafi*. Em Portugal, os vários meios de comunicação recorrem a diferentes grafias. Assim, optei por escrever *Muammar Kadafi* por ser a grafia utilizada pelo Jornal de Notícias, local onde concretizei o estágio.

Sobre a morte de Kadafi foram analisados comentários de 27 notícias, igualmente em cinco dias (iniciando a 20 de Outubro, data do evento, pelo que a amostra inclui notícias de fim-de-semana), perfazendo um total de 737 comentários. Neste caso, como o objectivo era analisar a evolução dos comentários após o acontecimento principal, a questão de um universo de amostragem extenso não se colocou. Ao todo, o universo estudado é constituído por um conjunto de 1113 comentários.

O levantamento dos comentários teve lugar em Outubro de 2011, durante o decurso do estágio no Jornal de Notícias. Mais precisamente, as notícias da *homepage* dizem respeito à semana de 24 e 28 de Outubro e as notícias sobre Kadafi, à semana de 20 e 24 do mesmo mês. Posteriormente, foram realizadas duas entrevistas: uma a Manuel Molinos, editor executivo-adjunto da Multiplataforma do JN, com o objectivo de entender o funcionamento da política de moderação e outra a Cláudia Luís, redactora da Multiplataforma, no intuito de dar a perspectiva dos próprios membros da redacção enquanto filtro dos comentários. Paralelamente, foram recolhidas algumas impressões através de um método de observação participante, enquanto estagiária na redacção. Os dados foram analisados com recurso a Microsoft Excel.

## **2.2 Caracterização do Jornal de Notícias**

Com existência desde o século XIX, mais precisamente desde 1888, o Jornal de Notícias, sediado no Porto, é um dos principais jornais diários portugueses. Actualmente dirigido por Manuel Tavares, o diário pertence ao grupo Controlinveste Media, juntamente com outras publicações como o Diário de Notícias, O Jogo, DN Madeira e órgãos de comunicação como a Sport TV e a TSF.

A sede do Jornal de Notícias, no Porto, está dividida entre agenda, redacção (versão impressa) e Multiplataforma que conta, como já referido, com um editor executivo-adjunto, Manuel Molinos, dois editores, um editor-adjunto de multimédia e cinco redactores. Em Lisboa, a equipa destacada para o site inclui um editor de infografia, duas redactoras e uma responsável pela fotografia.

Por opção própria, o meu estágio foi desenvolvido para a Multiplataforma, na qual estão disponíveis não só os artigos completos da versão impressa, através da aplicação *e-paper* (que dispõe de um período experimental grátis ou da possibilidade de uma assinatura mensal, semestral, anual ou para edição avulso), mas também grande parte do fluxo de outras notícias nas variadas secções, dossiês sobre questões mediáticas (como o décimo aniversário do 11 de Setembro, o caso Carlos Castro ou o terramoto no Japão) e uma secção multimédia que inclui vídeos, fotogalerias, infografias, áudios e reportagens.

Pelo resto do país, o JN conta, ainda, com uma redacção em Lisboa e delegações em Coimbra, Leiria, Viana do Castelo e Algarve.

### **2.3 O estágio**

O estágio no Jornal de Notícias, redacção do Porto, teve lugar entre 29 de Agosto e 28 de Novembro de 2011, estando organizado em horários de oito horas diárias de trabalho, em turnos alternados durante o mês.

Sobre o ambiente de trabalho, deve-se sublinhar o espírito de trabalho e de equipa e, simultaneamente, a descontração e boa disposição na redacção. Desde os editores aos redactores e estagiários mais antigos, foi possível sentir um grande apoio não só nos primeiros tempos, mas também durante todo o estágio, sempre que surgisse algum tipo de contratempo.

Um dos aspectos mais positivos do estágio incide no método de acompanhamento dos estagiários. Antes da publicação, os nossos artigos eram deixados na base de dados para que, assim que possível, algum dos redactores ou editores os revisse. De uma maneira geral, essa revisão era feita lado a lado com o estagiário, permitindo ao jornalista apontar os erros e dar alguns conselhos não só a nível de construção de notícia, mas também a nível de técnicas do jornal que, no início, nos eram desconhecidas.

As principais funções desempenhadas no estágio da Multiplataforma foram a produção noticiosa para o site, em especial para a secção Mundo, apesar de ter realizado alguns trabalhos para Sociedade, Economia, País e Desporto, e a produção de

vídeos e fotogalerias para o site. Na grande maioria dos casos, as saídas em reportagem para a concretização de conteúdos multimédia estavam integradas no âmbito de um artigo da versão impressa, o que implicava o acompanhamento do jornalista responsável pela notícia, apesar de serem trabalhos independentes. Os vídeos do Jornal de Notícias são constituídos apenas por imagem, não tendo nenhum suporte de *voz-off*, pelo que as minhas funções neste contexto passaram apenas por filmagem e edição de vídeo.

No que respeita à escrita de artigos, os trabalhos mais gratificantes foram as notícias relacionadas com Saúde e com Espaço/Astronomia. De todas, a de maior destaque refere-se a um estudo americano que concluía que as células cancerígenas podem não ser detectadas por mais de dez anos. Dos vários trabalhos para a secção de multimédia, dois destacam-se pela positiva. O primeiro, feito em conjunto com outro estagiário, sobre o festival das Feiras Novas, em Ponte de Lima. Naturalmente, a reportagem implicou a nossa deslocação à cidade minhota, na companhia de um fotógrafo do jornal e de uma jornalista que iria escrever um artigo para o papel. O vídeo, que acabou por mostrar a decoração da cidade e o ambiente festivo, contou com o contributo de Zé Cachadinha, tocador de concertina e especialista em cantares ao desafio.

O segundo vídeo, feito a solo, tinha como objectivo anunciar a estreia da peça “Ilha do Tesouro”, de Liliana Moreira, no Rivoli. A minha tarefa foi a filmagem de um dos últimos ensaios, já com guarda-roupa e cenários, e a criação de um vídeo que desse uma pequena amostra do enredo.

Dos três meses passados na redacção do Jornal de Notícias posso, apenas, fazer um balanço positivo. Por escolha própria optei por trabalhar na Multiplataforma, uma vez que podia explorar tarefas com as quais não estava tão familiarizada como com a escrita, nomeadamente a filmagem e a edição de vídeo. No início, as minhas saídas com a câmara eram feitas com um estagiário mais antigo, que me ensinava algumas das técnicas de filmagem características do jornal, mas também como trabalhar com o equipamento (apesar de ter tido esse acompanhamento no próprio jornal, através dos editores de multimédia).

Apesar de não ser a minha primeira experiência profissional (já tinha realizado um estágio curricular entre finais de 2010 e inícios de 2011), o trabalho desenvolvido no Jornal de Notícias ensinou-me diversas práticas, técnicas e ritmos de trabalho exigidos pela profissão que são difíceis de adquirir no contexto do trabalho académico.

Sendo o estágio uma das etapas mais importantes para a complementação do ensino universitário, é importante que cada um estimule e explore as suas próprias ideias, não se limitando às tarefas impostas pelos responsáveis na redacção. Neste aspecto, o JN mostra-se aberto, e até incentiva, os projectos autónomos dos estagiários desde que, naturalmente, sejam previamente aprovados e devidamente supervisionados.

Relativamente ao acompanhamento dos estagiários, embora o jornal delegue um orientador, o trabalho dos estagiários acaba por, pelo menos na Multiplataforma, passar por todos os redactores e editores, dependendo do responsável pelo site na altura. Por esta razão, acabei por estar sob a alçada do redactor que, naquele momento, estava encarregue de actualizar o site e me ia atribuindo tarefas. Caso esse responsável estivesse demasiado ocupado com tarefas que não podia delegar aos estagiários, o nosso trabalho incidia na verificação das notícias enviadas pelas agências e na exploração dos sites de publicações internacionais, no intuito de descobrir algum tema que pudesse interessar ao JN. Por não ter trabalhado durante três meses consecutivos com o meu orientador, tive a oportunidade de ser acompanhada por pessoas muito distintas e, conseqüentemente, adquirir um maior número de conhecimentos.

### **CAPÍTULO III – DISCUSSÃO DE RESULTADOS**

A exposição dos dados obtidos será realizada em duas fases. Os resultados da análise às notícias da *homepage* e sobre a morte de Muammar Kadafi serão apresentados em simultâneo sendo, em primeiro lugar, expostos os dados relativos aos comentários em si e, em segundo lugar, os dados que caracterizam os comentadores e os seus comportamentos. Posteriormente, nas conclusões, serão apresentados dados conjuntos que irão fornecer uma perspectiva geral dos resultados alcançados.

#### **3.1 Comentando a ordem do dia**

Como já referido, para esta fase da investigação foram analisados 376 comentários, referentes às três notícias mais visualizadas em cada dia, entre 24 e 28 de Outubro, e outros 737, recolhidos entre 20 e 24 de Outubro, relacionados com a captura e morte de Muammar Kadafi. Se, por um lado, as notícias sobre Kadafi foram publicadas todas na secção Mundo, à excepção de uma única publicada em Tecnologia, por outro as notícias da *homepage*, por serem as principais do dia, são relativas a temáticas, naturalmente, mais variadas.

Durante o decurso do estágio, havia a percepção de que as temáticas mais visualizadas e comentadas seriam, de um modo geral, Sociedade, Política e Mundo, em especial, as notícias mais invulgares que, a partir de Novembro, o JN compilou na subsecção de Mundo Insólito. Da análise feita aos comentários, foi possível concluir que as expectativas iniciais não correspondiam totalmente à realidade. Por um lado, as secções de Sociedade e Mundo reuniram, de facto, as maiores frequências de visualização, cada uma com 33% das notícias recolhidas, seguindo-se a secção de Viva Mais, com 20% e, por último, as secções de Política e Gente, cada uma com 7% (ver Anexo 1, gráficos 1 e 2).

É do conhecimento comum que cada jornal tem a sua própria linha editorial e o seu próprio público-alvo que varia consoante a faixa etária, o estatuto social ou a posição profissional. Podemos dizer que, em função destes factores, a linguagem utilizada pelos comentadores é variável de jornal para jornal. No caso do JN, a

caracterização da linguagem foi realizada em duas fases. Em primeiro lugar, procedeu-se à criação de cinco categorias principais para enquadrar, de um modo geral, os padrões de linguagem: *cuidada*, *correcta*, *moderada*, *incorrecta* e *imprópria* (ver Anexo 1, gráficos 3 e 4). Posteriormente, as categorias mais negativas, isto é, as de linguagem *incorrecta* e *imprópria*, foram divididas em subcategorias, de forma a permitir uma análise mais pormenorizada do conteúdo dos comentários.

Inicialmente, e, uma vez mais, tendo por base a experiência de estágio, as expectativas apontavam os valores mais baixos para a linguagem *cuidada* e os mais elevados para a *imprópria* e a *incorrecta*, tanto no caso da *homepage*, como no caso de Kadafi. No entanto, como será explicado de seguida, alguns dos resultados revelaram-se ligeiramente contraditórios. Por um lado, e sem grandes surpresas, a linguagem *cuidada*, que se referia a todos os comentários gramatical e ortograficamente correctos, com recurso a vocábulos poucos comuns e que procurassem a não-agressão foi, de facto, o padrão com menos visibilidade estatística, com apenas 0% na página inicial e cerca de 1% nos comentários sobre a morte de Kadafi. É o caso de um comentário, feito para a *homepage*, no qual o utilizador, a propósito do sismo ocorrido na Turquia, em Outubro, explicou um tremor de terra que sentiu da seguinte forma:

*“Era bom que o Instituto que regista estes fenómenos confirmasse, pois este sismo foi sentido no norte de Portugal! A essa hora senti um ligeiro abalo telúrico, que se repetiu passados 20 ou 30 segundos, e foi por volta das 11h40 (a essa hora, portanto).”*

*serama, 23 Outubro 2011*

Surpreendentemente, os comentários com uma linguagem *correcta*, ou seja, que estavam apenas gramatical e ortograficamente correctos e que procuravam a não-agressão, correspondem a 13% para a *homepage* e a 11% nos artigos sobre o coronel líbio. Neste caso, as expectativas iniciais apontavam para números mais reduzidos, uma vez que é frequente, tanto jornalistas como estagiários, procederem à denúncia de numerosos comentários pela sua linguagem e conteúdos agressivos ou insultuosos. A título exemplificativo, destaca-se a resposta de um utilizador a outro, numa notícia da página principal que dava a conhecer os estragos no país provocados pelo temporal de finais de Outubro:



*“O que diz, embora seja verdade, não é a principal causa. Ervas que cresceram em força durante o tempo quente, insectos, pós acumulados, folhas secas são a principal causa de entupimento”*

*Álvaro Ribeiro, 26 Outubro 2011*

Por outro lado, e contrariando os pressupostos iniciais pelas razões já apresentadas, a categoria de linguagem *moderada*, isto é, que poderia, ou não, estar totalmente correcta a nível linguístico, que poderia denotar alguma agressividade e que recorria a alguma gíria ou calão não-insultuoso, concentrou a maior parcela dos resultados em ambas as situações, reunindo 37% dos comentários à *homepage* e 38% nas notícias sobre a Líbia. Neste grupo foram incluídos comentários que, sem recorrer a insultos ou algum tipo de violência verbal, se mostravam revoltados com a situação. É o caso, por exemplo, de um comentador que, sobre um artigo que noticiava as versões contraditórias relativas à morte de Kadafi, referiu:

*“Mais uns que acham que com esta revolução vão passar a viver melhor. Até pode ser verdade enquanto houver dinheiro EMPRESTADO, depois voltam a uma situação ainda pior que a que estavam com o suposto ditador. Onde é que já vi este filme????”*

*MS, 20 Outubro 2011*

Resta, assim, analisar as duas categorias referentes a um tipo de linguagem mais negativo. Apesar de a ideia inicial, que apontava a liderança de ambas em questão de resultados, não se ter verificado, os comentários *incorrectos* e *impróprios* obtiveram duas das percentagens mais elevadas nas duas situações, 27% e 23%, respectivamente, no caso da página principal e 21% e 29%, no caso das notícias sobre Kadafi. No grupo dos comentários com linguagem *incorrecta* encontram-se as ocorrências de erros gramaticais e ortográficos graves, a presença de ataques (independentemente da existência, ou não, de erros), bem como agressividade ou tensão identificadas não só pela própria linguagem utilizada, mas também pelo recurso a algumas expressões em *caps lock*. Sobre uma notícia que expunha o caso de um cidadão chinês acusado de atropelar uma criança duas vezes e que continha imagens em vídeo do incidente, captadas com câmaras de segurança do local, um utilizador apontou o seguinte:

*“Todos já sabemos como são os chinocas em relação a estes casos... mas por favor JN NÃO TENTEM SER COMO ELES COLOCANDO VÍDEOS DESTE TIPO pois isso arrepia e bem a quem tem filhos... já chegou o da miudita de dois anos... tenham um pouco de civismo pá!!! Este tipo de notícias não interessam nem ao Pai Natal...”*

*Paulo, 26 Outubro 2011*

Ainda sobre as ocorrências *incorrectas*, é possível destacar uma subcategoria de comentários que se limitavam a atacar não só os restantes utilizadores, mas também os actores noticiosos. Este indicador corresponde a 92% de ocorrências no caso da *homepage* e 70% no caso de Kadafi (ver Anexo 1, gráficos 5 e 6):

*“Pronto, agora lá vêm chular a Europa pedindo ajuda... eles que se desenrasquem!”*

*Sérgio, 23 Outubro 2011 (notícia página principal)*

*“Não havia violências!!!!!! Deves ter a tóla ligada ao intestino grosso. Só pode mesmo.”*

*Anónimo, 21 Outubro 2011 (notícia sobre Muammar Kadafi)*

As restantes subdivisões, nomeadamente, comentários com *ataques e erros ortográficos*, com apenas *erros ortográficos* e, por fim, comentários com algumas *expressões em caps-lock* reuniram percentagens entre 1% e 9% no conjunto das duas situações em análise, não sendo, pela pouca visibilidade estatística, objectos de uma análise mais aprofundada.

Como já referido anteriormente, 23% dos comentários feitos a notícias da *homepage* e outros 29% feitos a notícias sobre Kadafi foram considerados *impróprios*. Significa isto que apresentavam erros ortográficos e/ou gramaticais, recorriam a “palavrões”, seja de forma explícita, em diminutivos ou substituídos por símbolos, insultos, directos ou indirectos (expressões de racismo, xenofobia, ataques a minorias sociais e membros de outras religiões), ameaças pessoais ou a grupos sociais ou outro tipo de comportamentos, como o recurso ao sarcasmo ou a *all-caps*. Um dos exemplos mais explícitos deste tipo de linguagem surgiu no debate em torno de uma notícia que relatava o caso de nove jovens detidos, residentes em bairros problemáticos e membros de um gangue criminoso que a Polícia Judiciária havia desmantelado. Apesar

de a notícia não incluir qualquer referência à nacionalidade dos indivíduos, o autor do comentário concluiu:

*“Os brasileiros sempre foram mal vistos devido a terem uma tendência para o crime violento. Não admira que ninguém goste deles ou que os queira ter por perto. Deviam sair da Europa o mais rapidamente possível, pois não foram suficientemente civilizados para circular em na Europa”*

*Anónimo, 29 Outubro 2011*

Para esta última categoria de linguagem foram, igualmente, criadas subcategorias de modo a analisar, em concreto, os conteúdos dos comentários. Apesar de ainda existir alguma disparidade entre os resultados, no caso da linguagem *imprópria* a atenção poderá ser dividida por três das subcategorias (ver Anexo 1, gráficos 7 e 8). A primeira, que na *homepage* reuniu 52% dos comentários impróprios e em Kadafi 41%, incluía as ocorrências com sarcasmo ou ironia, classificando-a como uns dos métodos preferenciais de resposta e contrariando os pressupostos iniciais que, tendo por base a experiência de trabalho, perspectivavam uma maior presença de insultos e agressões verbais entre os utilizadores.

*“Não faz mal, ainda há o rinoceronte da africa para caçar, vou já pegar no avião para ir a africa. antes k eles acabem!”*

*caçador, 25 Outubro 2011 (notícia página principal)*

*“Tadinho.....era tão boa pessoa.....que passei a noite a chorar.....”*

*Anónimo, 21 Outubro 2011 (notícia sobre Muammar Kadafi)*

Com uma discrepância substancial face a esta subcategoria, seguem-se os comentários *xenófobos, racistas e discriminatórios*, com 14% de ocorrências na *homepage* e apenas 2% nos comentários sobre a morte do coronel líbio, e os que incluíam *insultos* com 12% e 15%, respectivamente.

Um dos propósitos desta investigação passava, também, pela avaliação dos debates entre os comentadores. Para isso, procedeu-se, em primeiro lugar, à elaboração de uma escala que considerava os comentários como *válidos, inválidos* ou *desenquadrados*, numa tentativa de analisar a capacidade, ou não, que os utilizadores

do site tinham de argumentar os seus pontos de vista e de não se afastarem do tema debatido (ver Anexo 1, gráficos 9 e 10). Desta forma, 41% dos comentários da página principal e 36% dos comentários sobre o coronel líbio foram considerados *válidos*, ou seja, comentários que apresentassem pontos de vista coerentes sustentados com argumentos ou que apenas dessem uma opinião não argumentada, desde que escrita correctamente e que não se limitasse a concordar ou discordar com um determinado comentador. Paralelamente, os comentários classificados como *inválidos* obtiveram um valor muito aproximado, cerca de 42% nas notícias mais genéricas e 40% nos artigos de Kadafi. Nesta categoria foram integrados os comentários que se limitavam a concordar ou discordar com determinadas opiniões, sem apresentar argumentos, os que recorriam a uma linguagem desadequada como método de resposta e os que continham sarcasmo ou ataques mútuos. Os resultados mais surpreendentes surgiram nos comentários classificados como *desenquadrados*, ou seja, que fomentassem uma discussão diferente do tema da notícia, insistissem na simples correcção ortográfica sem participar no debate ou que, num acto publicitário, remetessem os utilizadores para ligações a outros sites (tanto noticiosos, como de cariz pessoal). Nesta categoria, os comentários à *homepage* reuniram 17% e os artigos sobre Muammar Kadafi rondaram os 24%. A baixa percentagem de participações desenquadradas foi, de facto, inesperada, uma vez que, ao longo da análise, surgiram diversos comentários que, além de compararem o tema das notícias à situação política em Portugal, aproveitavam para, em tom irónico ou de ataque, criticar o Governo. Por esta razão, a percepção inicial lançava este indicador para números mais elevados.

Posteriormente, procedeu-se a uma selecção dos comentários que geraram respostas, de modo a avaliar a racionalidade da discussão e, também, a existência de diálogo entre os participantes. Numa primeira análise concluiu-se que, dos 376 comentários às notícias da *homepage*, apenas 85 geraram resposta, dos quais 39% originaram um debate *racional*, ou seja, um debate com argumentações coerentes, presença de pontos de vista diversificados e atitudes de civismo que, utilizando linguagem correcta, procuravam respeitar os membros do debate, os diferentes pontos de vista e evitar o conflito. Comparativamente, as restantes situações de debate, 61% do total, foram classificadas como *irracionais* não só pela falta de

argumentação que, além da falta de argumentos, incluía o simples acordo ou desacordo com a opinião apresentada e a fuga ao tema do comentário principal, mas também pela não-civilidade traduzida por comportamentos de conflito, desrespeito pela sociedade e pelos restantes utilizadores, ataques, linguagem forte, pejorativa ou insultuosa, sarcasmo e recurso a *all-caps* (ver Anexo 1, gráfico 11). Quanto às notícias sobre o coronel Kadafi, dos 737 comentários, 156 geraram debate. Mais especificamente, 29% das ocorrências foram avaliadas como *racionais* e as restantes 71% como *irracionais*. É importante salientar que, nesta fase, os resultados obtidos estiveram de acordo com a ideia inicial (ver Anexo 1, gráfico 12).

Num pequeno apontamento sobre as notícias referentes à morte de Kadafi, importa explicar que se procedeu à elaboração de um gráfico que revela a evolução do fluxo de comentários relativos a esta temática (ver Anexo 1, gráfico 13).

Perante os resultados verificou-se que o principal pico no fluxo de comentários se deu no dia 20 de Outubro, data do evento. Naturalmente, sendo esta a data dos acontecimentos, o pico de comentários foi acompanhado de uma subida no número de notícias sobre o tema, que iam fornecendo informações actualizadas sobre a situação na Líbia. A partir de 21 de Outubro as notícias começaram a diminuir, bem como o fluxo de comentários que sofreu um decréscimo acentuado nesse dia, permanecendo descendente nos dias seguintes.

No entanto, estes resultados não surpreenderam dado que, por muito mediático que seja um acontecimento, o seu impacto no público vai diminuindo após um ou dois dias. É natural que na data de um determinado acontecimento de elevadas proporções mediáticas, exista em seu torno uma grande movimentação por parte do público que se procura informar e saber mais pormenores sobre o ocorrido. No entanto, o desfecho, talvez por não incluir dados tão relevantes como o acontecimento principal, vai perdendo audiência, o que se traduz em picos de afluência aos espaços de discussão, decréscimos abruptos na participação e, a partir daí, diminuição controlada do fluxo de comentários.

Apesar da exclusão de comentários impróprios no Jornal de Notícias, a falta de uma equipa destacada apenas para esta tarefa impede a total eficácia do processo, permitindo que alguns comentários não sejam verificados e, por conseguinte,

permaneçam publicados. Cláudia Luís, redactora da Multiplataforma, refere que uma única pessoa destacada inteiramente para esta tarefa “ajudaria muito”, visto ser “impossível” para os membros da redacção “deixar apenas publicados os comentários aceitáveis, aqueles que não insultam, que não ferem o luto de alguém, que não agridem e que não são mal-educados”, no entanto, assume não ser uma hipótese “viável do ponto de vista empresarial”. De facto, o site do Jornal de Notícias gera um grande volume de comentários por dia e, com um sistema de pós-moderação e sem equipa destinada à filtragem após a publicação, esta tarefa complica-se. Em capítulos anteriores, foi explicado que alguns artigos são publicados sem possibilidade de comentários (no JN não designados por “artigos fechados”) pelo risco do elevado número de respostas impróprias que podem gerar. No entanto, o que muitas vezes acontece é que o público comenta esses “artigos fechados” deixando comentários a eles referentes nas restantes notícias. Nas palavras da redactora Cláudia Luís, isto significa que “as pessoas aproveitam e vão a outras notícias comentar as outras notícias que já estão fechadas a comentários”.

### 3.2 Os utilizadores do JN

Um outro aspecto de importância para a investigação prende-se com o estudo dos próprios utilizadores que comentam as notícias. Existem comentadores regulares? Qual a percentagem de anónimos? Qual a expressão dos que se identificam? Apesar de o JN permitir o registo do utilizador no site, não o impõe como factor obrigatório ao acto de comentar. Isto significa que qualquer pessoa está apta a comentar as notícias, sem registo prévio, desde que respeite as normas da *Conduta do Utilizador*, presentes nos *Termos de Uso e Política de Privacidade* do site, sob pena de remoção do comentário.

Para uma análise mais pormenorizada dos utilizadores foi feito um levantamento dos *nicknames* encontrados e das vezes que cada um aparecia, de forma a verificar se existiam comentadores regulares do site, ou se apenas tinham optado por participar esporadicamente. No intuito de facilitar uma análise estatística, visto tratar-se de um elevado número de ocorrências, foi criada uma escala de avaliação de frequência dos comentadores: *pontuais*, que correspondem a um máximo de quatro

*posts, regulares*, entre os cinco e os 10 comentários, *fixos*, mais de 10 e *anónimos* que, tal como a designação indica, são os que se apresentam no espaço de discussão como “Anónimos”, tornando-se impossível verificar quantos comentários pertencem a cada anónimo especificamente (ver Anexo 1, gráficos 14 e 15).

Tanto nos comentários à *homepage*, como nos comentários sobre Kadafi, apenas os resultados dos utilizadores “Anónimos” ficaram aquém das expectativas iniciais, correspondendo a 20% no primeiro caso e a 22% no segundo. Nas restantes categorias, a *homepage* reuniu 79% de utilizadores *pontuais*, apenas 1% de comentadores *regulares*, registando-se apenas três ocorrências, e nenhum comentador *fixo*, ou seja, com mais de 10 comentários. No caso da morte do coronel líbio o panorama não sofreu grandes modificações. Além da percentagem de anonimato, os *pontuais* conseguiram uma visibilidade de 76%, os *regulares* obtiveram 2%, ou seja, apenas nove comentadores e, por último, os *fixos* também com 0% de visibilidade com apenas uma presença.

Sobre a frequência dos utilizadores resta uma última nota referente à presença de determinados indivíduos em ambos os casos, ou seja, tanto nos comentários da *homepage*, como nas notícias sobre Kadafi. Dos 689 *nicknames* recolhidos, apenas 34 estão presentes nos dois grupos analisados contudo, é importante referir que, em alguns casos, um único nome pode provir de pessoas diferentes. Esta situação poderá ocorrer pela falta de obrigatoriedade de registo que permite a qualquer um comentar com o *nickname* habitual de outra pessoa. Com o registo prévio, a base de dados do site poderia impedir a repetição de utilizadores, prevenindo situações de *nicknames* semelhantes referentes a pessoas diferentes.

Como já discutido em capítulos anteriores, o anonimato é uma das ferramentas mais utilizadas pelos cibernautas. Quase todos os sites de discussão (informativos, blogues, fóruns de discussão, salas de chat, etc.) dispõem de uma opção de “Aparecer como Anónimo”, ou “Entrar como Convidado”, permitindo esconder a identidade de cada um. Mesmo nas páginas de registo obrigatório a autenticidade dos dados fornecidos não pode ser garantida a 100%, excepto em casos que impliquem dados identificativos específicos (bilhete de identidade ou carta de condução, por exemplo)

ou bancários (nos casos de compras *online* ou de registos feitos mediante pagamento de mensalidades/anuidades).

Por outro lado, para analisar o grau de identificação no Jornal de Notícias, e tendo sempre em conta a dificuldade em provar a veracidade dos dados fornecidos, os nomes de utilizador foram analisados individualmente e classificados como *identificados*, que indicam o primeiro e o último nome, *parcialmente identificados*, que fornecem apenas o primeiro nome ou o apelido e *não-identificados*, que correspondem não só aos “Anónimos”, mas também a nomes claramente fictícios, simples expressões soltas, iniciais ou diminutivos. No contexto da *homepage*, a maior percentagem, 73%, concentra-se nos utilizadores *não-identificados*, seguida pelos 20% de participações *parcialmente identificadas*, sobrando apenas 7% para os *identificados* (ver Anexo 1, gráfico 16). De igual modo, os resultados obtidos nos comentários sobre a morte de Kadafi não apresentam grandes oscilações, reservando-se, novamente, a maior parcela, 79%, para os *não-identificados*, seguindo-se os *parcialmente identificados*, com 14% e terminando com os 7% de *identificados* (ver Anexo 1, gráfico 17). Dadas as opções de ocultação de identidade colocadas ao dispor dos leitores e sendo certo que existe uma maior liberdade e facilidade de expressão no contexto dos media digitais, as conclusões obtidas quanto ao grau de identificação dos utilizadores estiveram de acordo com os pressupostos iniciais.

De uma maneira geral, os resultados da investigação não corresponderam, na totalidade, às expectativas. Partiu-se da ideia de que a linguagem mais agressiva, imprópria e incorrecta predominaria nos comentários e que a linguagem mais correcta e, de certo modo, civilizada não teria uma visibilidade superior acima dos 10%, como foi possível verificar. Por outro lado, a avaliação da existência e qualidade do debate não surpreendeu, uma vez que as expectativas apontavam para um registo argumentativo menos elaborado e para o recurso a ataques e linguagem pejorativa como meio de resposta. Por último, surpreendeu, ainda, o reduzido número de comentadores apresentados como “Anónimos”.



## CONCLUSÕES

A participação dos cidadãos na esfera pública dispõe de um número cada vez maior de ferramentas que o permitem. Se, por um lado, temos o designado Jornalismo Cidadão que dá a voz a todos os que façam cobertura mediática de um evento com os seus próprios meios e ao qual a Comunicação Social, por alguma razão, não teve acesso, por outro temos os espaços de debate *online*, seja através de fóruns de discussão, de blogues pessoais ou de espaços de comentários em sites noticiosos, que permitem aos cidadãos darem as suas opiniões sobre a os temas que marcam a agenda mediática.

Da análise aos 1113 comentários recolhidos no âmbito da investigação foi possível extrair conclusões, relacionadas não só com os comentários em si, mas também com os próprios utilizadores.

Em primeiro lugar é necessário referir que o Jornal de Notícias pratica uma política de pós-moderação, sem registo prévio obrigatório, permitindo a qualquer utilizador comentar as notícias, desde que respeitando as normas da *Conduta do Utilizador*, sob pena de remoção do comentário. Assim, a moderação dos comentários é feita, primeiramente, pelo próprio público ou pelos jornalistas da redacção, através da opção “denunciar este comentário” que, sem o apagar, o envia para uma base de armazenamento dos comentários denunciados. Sem uma equipa destacada para este controlo, a remoção, ou não, do comentário fica dependente dos jornalistas que, nas horas de menos fluxo noticioso, acedem a essa base de armazenamento e procedem à triagem das denúncias.

Sobre a linguagem dos comentários (ver Anexo 1, gráfico 18), uma análise conjunta às participações nas notícias da *homepage* e nos artigos de Kadafi permitiu concluir que a linguagem mais *cuidada* e *correcta* teve uma menor visibilidade estatística, obtendo apenas 1% e 12%, respectivamente. Respeitando os resultados obtidos em ambas as situações, o conjunto revelou, ainda, que a linguagem *moderada* voltou a reunir a maior parcela, cerca de 38%. Por último, as categorias referentes à linguagem *incorrecta* e *imprópria* corresponderam a 23% e 26% do universo analisados. Interpretando estes resultados, é possível verificar, no presente estudo de caso, que a maioria dos utilizadores do Jornal de Notícias recorre a uma linguagem menos elaborada, por vezes linguisticamente incorrecta, optando, em muitos casos, por

termos mais agressivos ou insultuosos. Por esta razão, a conduta dos comentadores não pode ser considerada como a mais correcta e civilizada.

Para avaliar as capacidades argumentativas dos utilizadores foram realizados dois tipos de análise: um que procurava explorar a habilidade argumentativa de cada utilizador e a fuga, ou não, ao tema da notícia e outro que, a partir de uma selecção dos comentários com resposta, avaliava o tipo de discussão que os utilizadores eram capazes de gerar.

Relativamente à primeira análise, cerca de 38% de todos os comentários recolhidos foram classificados como *válidos*, outros 41% como *inválidos*, reunindo a maior percentagem, e os restantes 21% como *desenquadrados*, por se desviarem do tema debatido (importa referir que, neste último caso, os desvios remetiam, maioritariamente, para analogias à política governamental portuguesa e por críticas ao Governo)(ver Anexo 1, gráfico 19). Quanto à segunda análise, dos 1113 comentários recolhidos, 241 originaram situações de debate que, posteriormente, foram avaliadas quanto à capacidade argumentativa, linguagem e civismo. Os resultados revelam que apenas 33% das situações de debate foram passíveis de serem classificadas como *racionais* e as restantes 67% avaliadas como *irracionais* (ver Anexo 1, gráfico 20), sendo possível concluir que, de uma maneira geral, os utilizadores do JN dispõem de capacidades argumentativas menos elaboradas optando, muitas vezes, por simplesmente concordar ou discordar das restantes opiniões ou recorrendo a ataques e a uma linguagem ofensiva como método de resposta.

Para concluir a análise aos comentários resta a referência ao comportamento do fluxo de comentários sobre a morte de Kadafi. As estatísticas revelam que o maior pico de afluência dos utilizadores se deu, naturalmente, no dia 20 de Outubro, data do evento. No dia seguinte registou-se um primeiro decréscimo abrupto não só na quantidade de comentários, mas também no número de notícias publicadas. Por último, no decurso dos restantes dias, o comportamento decrescente permaneceu, mas a um ritmo mais lento e controlado.

Os utilizadores, por sua vez, foram analisados a nível de frequência nos comentários e a nível de identificação na comunidade. Antes da exposição dos resultados, importa fazer uma pequena nota relativa aos comentadores que marcaram presença em

ambas as situações, tanto nos comentários à *homepage*, como nos comentários sobre a morte de Muammar Kadafi. Dos 689 nomes de utilizador reunidos, apenas 34 se enquadram nesta categoria, no entanto, é necessário sublinhar que, em alguns casos, um único nome pode provir de pessoas diferentes, situação que ocorrerá, provavelmente, pela falta de obrigatoriedade de registo no acto de comentar.

De uma perspectiva geral, os comentadores foram estudados de acordo com a frequência de participação de cada um (ver Anexo 1, gráfico 21). Com a maior percentagem de ocorrência, 86%, surgem os utilizadores que se apresentam como “Anónimo” perante a comunidade, sendo impossível verificar quantos dos comentários pertencem a cada anónimo. Seguem-se os utilizadores *pontuais*, com 10% dos comentários, os *regulares*, com 3% e os *fixos*, apenas com 1%. Estes dados permitem concluir que, neste estudo de caso em particular, apesar da facilidade de expressão permitida pelos meios digitais, são poucos os utilizadores que marcam presença regular nos debates públicos sobre a agenda mediática.

A última categorização feita aos utilizadores do JN procurava avaliar o seu grau de identificação na comunidade. Já foi referido que as vastas possibilidades e vantagens do anonimato conduzem à existência de um grande número de cibernautas que optam por esconder a sua identidade (ver Anexo 1, gráfico 22). No Jornal de Notícias esta situação não é diferente. Os utilizadores foram analisados um a um e avaliados em três categorias: comentadores *identificados*, que reuniram a menor percentagem, 7%, comentadores *parcialmente identificados*, com 16% e, por último, comentadores *não-identificados*, com 77%. Desta forma, os dados permitem comprovar a ideia de que a maioria dos utilizadores de espaços de discussão prefere esconder a sua identidade, não só aparecendo como “Anónimo”, mas recorrendo a um nome de utilizador que não corresponde ao seu nome verdadeiro.

Resta, apenas, uma pequena anotação sobre os utilizadores que se identificaram, sublinhando a possibilidade de os dados por eles fornecidos não corresponderem à realidade, sendo, no entanto, impossível verificar a sua autenticidade sem recurso a documentos oficiais (como bilhete de identidade ou carta de condução).

Os três meses passados na redacção do Jornal de Notícias foram, de facto, muito gratificantes. Por escolha própria, optei por trabalhar na Multiplataforma, não só para

explorar a escrita, mas também para desenvolver capacidades com as quais não estava totalmente familiarizada, como a filmagem e a edição de vídeo.

Alguns dos pressupostos iniciais para esta investigação surgiram à medida que os meus artigos eram publicados. Por curiosidade, ia acompanhando os comentários que eram feitos e, nesse âmbito, pude, aos poucos, estabelecer algumas perspectivas que, mais tarde, a análise dos comentários iria testar, nomeadamente, a nível do tipo de linguagem e da existência, ou não, de debate entre os utilizadores. Com o estágio pude, também, perceber o funcionamento da política de moderação do Jornal de Notícias e tive oportunidade de assistir a alguns processos de selecção e eliminação de comentários.

Por último, é importante esclarecer que as limitações de tempo e de espaço para a escrita do presente relatório impediram a concretização de um estudo mais aprofundado desta temática, em particular sobre os ambientes de participação fornecidos pelas versões *online* dos media tradicionais. Contudo, os dados e as conclusões obtidas, ainda que exploratórios e não representativos, poderão ser importantes para futuros estudos sobre o assunto.

## BIBLIOGRAFIA

BODLE, Robert, Upholding online anonymity in internet governance: affordances, ethical frameworks and regulatory practices, 2011, GigaNet Sixth Annual Symposium, Nairobi

BROCK, Douglas, et al., Online collaborative exercises: the implications of anonymous participation, 2005, Perspective on Physician Assistant Education, Volume 6, nº 1

CALHOUN, Craig, Civil Society and the Public Sphere, 1993, Public Culture, University of Chicago

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social, Deliberação 2/CONT-NET/2011, Participações contra as edições electrónicas do Diário de Notícias, Jornal de Notícias, I e Público, pelo teor dos comentários dos leitores às notícias sobre a morte de Carlos Castro, 2010

CROZIER, Matthew, The case of anonymity in online forums, 2009, [online] <http://corporate.bangthetable.com/2009/09/20/the-case-for-anonymity-in-online-forums/>

DAHLBERG, Lincoln, Computer-mediated Communication and the Public Sphere: a Critical Analysis, 2001, Massey University

DOMINGO, David, et al., Participatory Journalism Practices in the Media and Beyond, 2008, Journalism Practice, Routledge

FERREIRA, Gil, Internet e deliberação – A discussão política em fóruns online, 2010, Media & Jornalismo, nº 16, Volume 9, nº 1

FERREIRA, Gil, Democracia digital e participação política: o acesso e a igualdade na deliberação online, 2011, Media & Jornalismo, nº 18, Volume 10, nº 1

GIMMLER, Antje, Deliberative Democracy, the Public Sphere and the Internet, Philosophy & Social Criticism, SAGE Publications

GOODE, Luke, Social news, citizen journalism and democracy, 2009, New Media & Society, SAGE Publications

HABERMAS, Jürgen, The Public Sphere: An Encyclopedia Article, 1964, tradução de Sara Lennox e Frank Lennox (1974), New German Critique, nº 3

HABERMAS, Jürgen, The structural transformation of the public sphere: an inquiry into a category of bourgeois society, 1994, Cambridge, Massachusetts: The MIT Press

Jornal de Notícias, [www.jn.pt](http://www.jn.pt), vários acessos entre Setembro de 2011 e Fevereiro de 2011

KEYSER, Jeroen De, RAEYMAECKERS, Karin, Bottom-up or going down? The journalistic value of open online feedback opportunities, 2010, Center for Journalism Studies, Universiteit Gent

NOCI, Javier Díaz, et al., Comments in News, Democracy Booster or Journalistic Nightmare: Assessing the Quality and Dynamics of Citizen Debates in Catalan Online Newspapers, 2010, International Symposium on Online Journalism, Texas

PAPACHARISSI, Zizi, The Virtual Sphere: the Internet as a Public Sphere, 2002, New Media & Society, SAGE Publications

PAPACHARISSI, Zizi, The Virtual Sphere 2.0: the Internet, the Public Sphere and Beyond, 2002, Temple University

REBILLARD, Franck, TOUBOUL, Annelise, Promises unfulfilled? 'Journalism 2.0', user participation and editorial policy on newspaper websites, 2010, Media, Culture & Society, SAGE Publications

REICH, Zvi, How citizens create news stories, 2008, Journalism Studies, Routledge

VUJNOVIC, Marina, et al., Exploring the Political-Economic Factors of Participatory Journalism, 2010, Journalism Practice, Routledge

## ANEXOS

### APÊNDICE A – Gráficos de resultados

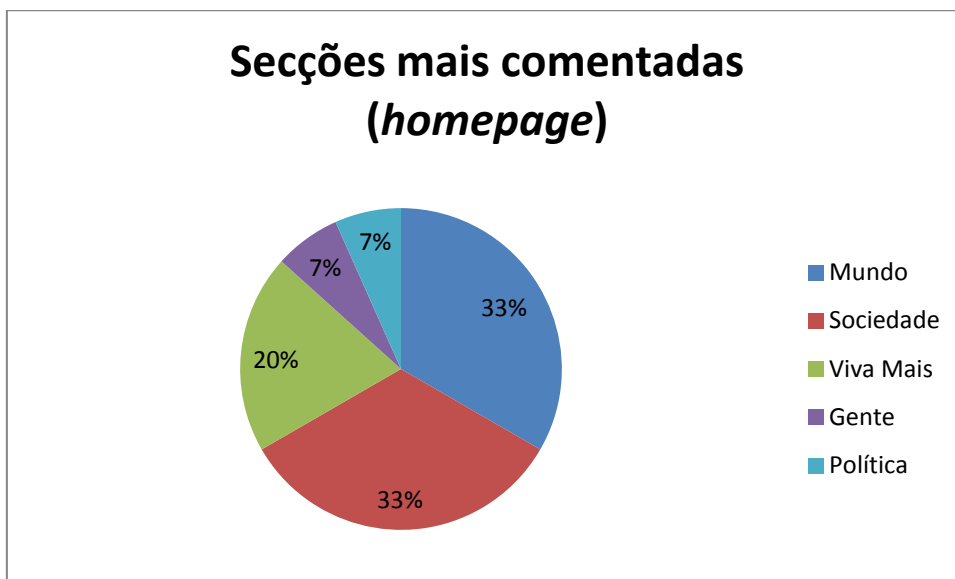


Gráfico 1 – Secções mais comentadas (*homepage*)

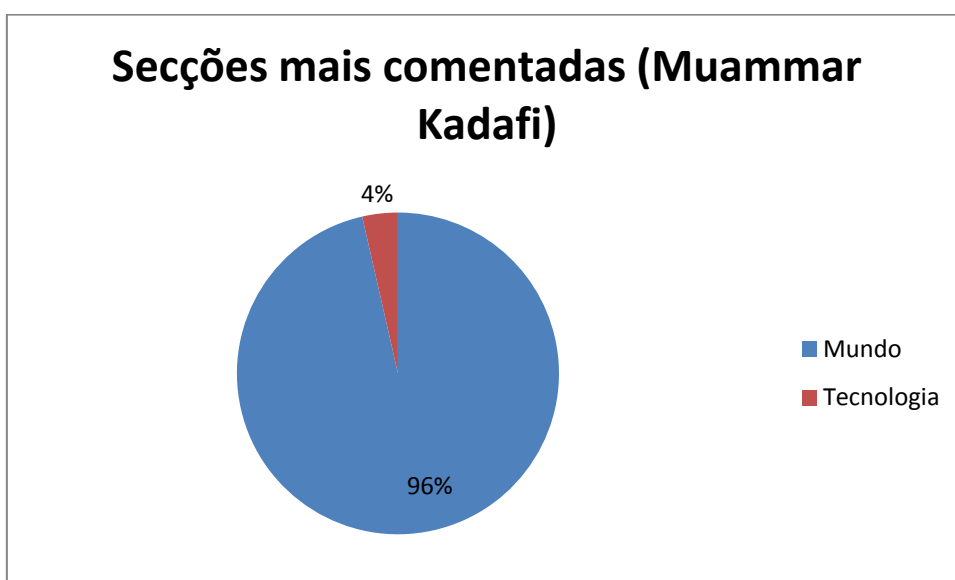


Gráfico 2 – Secções mais comentadas (Muammar Kadafi)

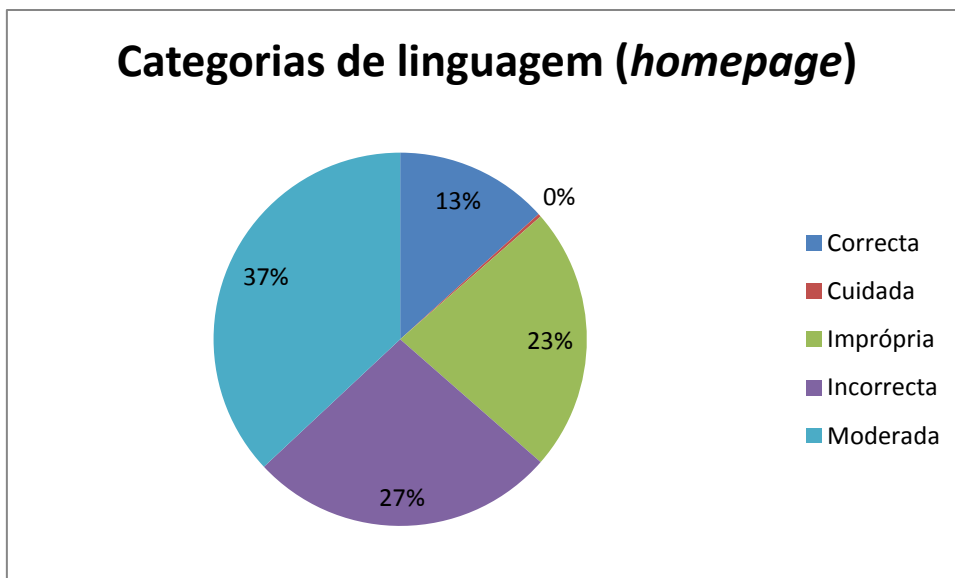


Gráfico 3 – Categorias de linguagem (*homepage*)

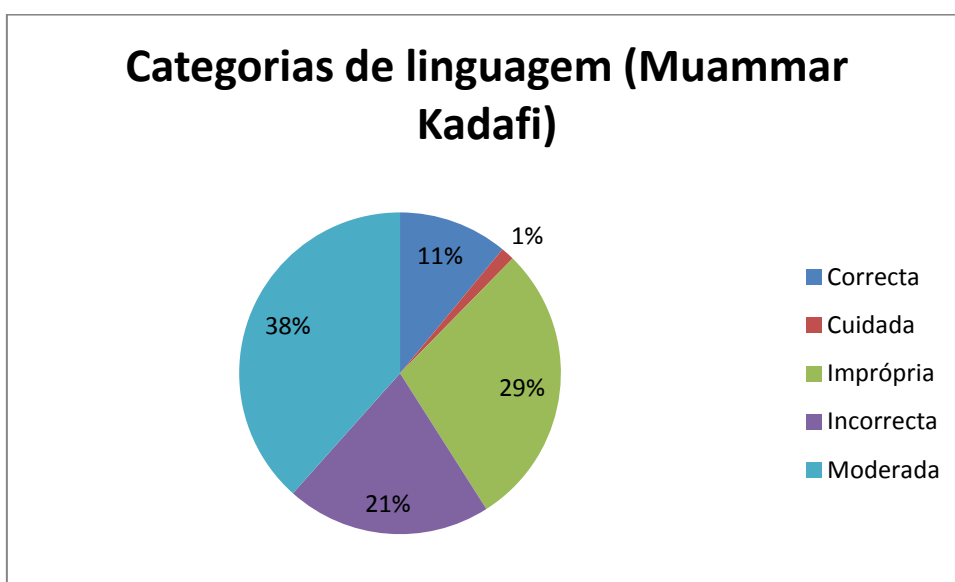


Gráfico 4 – Categorias de linguagem (Muammar Kadafi)



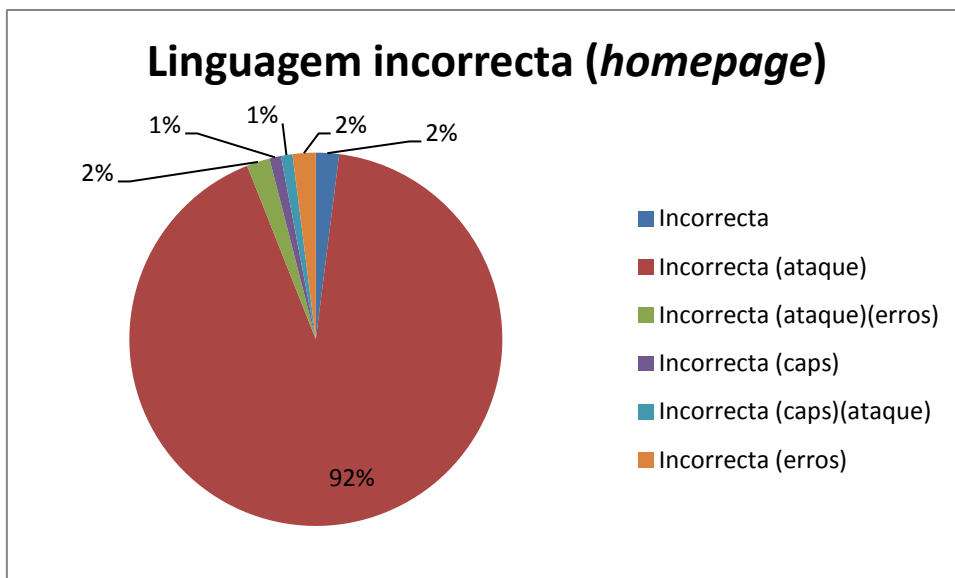


Gráfico 5 – Linguagem incorrecta (*homepage*)

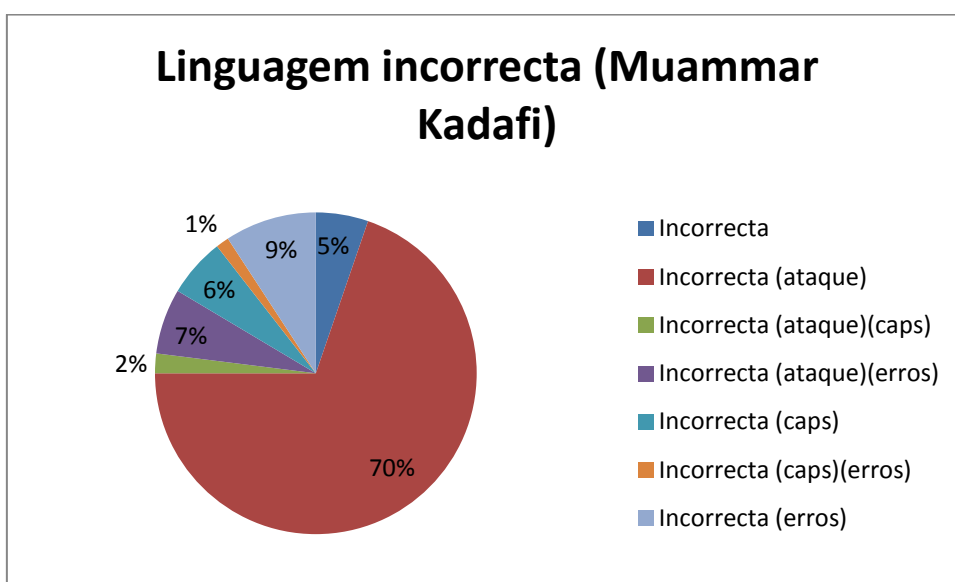


Gráfico 6 – Linguagem incorrecta (Muammar Kadafi)

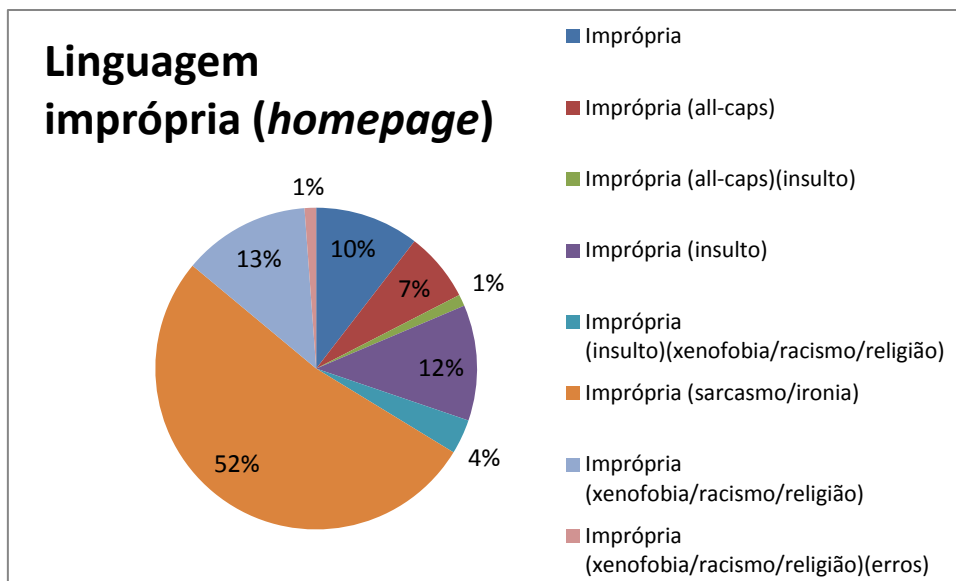


Gráfico 7 – Linguagem imprópria (*homepage*)

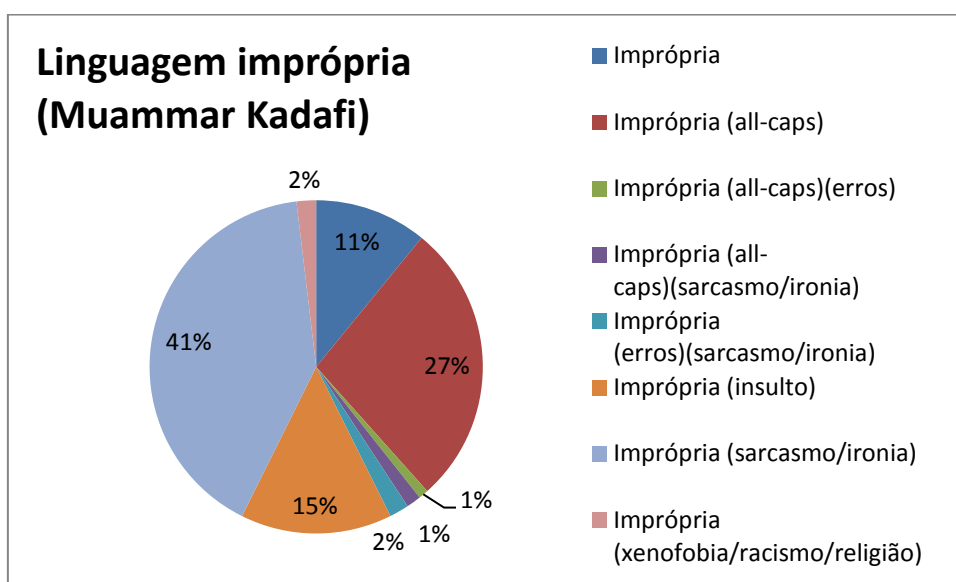


Gráfico 8 – Linguagem imprópria (Muammar Kadafi)

### Validez dos comentários (*homepage*)

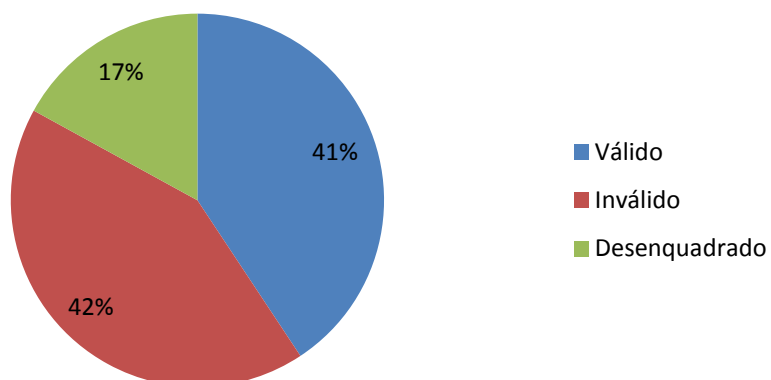


Gráfico 9 – Validez dos comentários (*homepage*)

### Validez dos comentários (Muammar Kadafi)

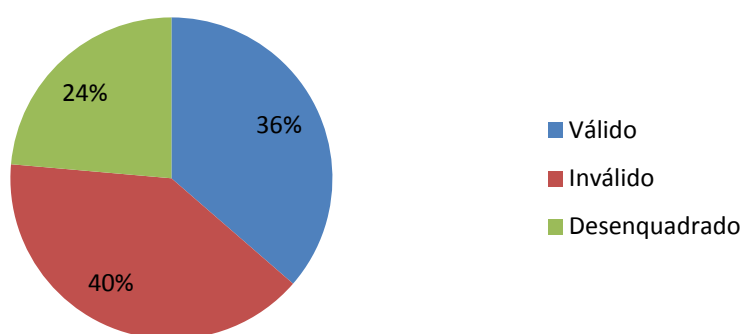


Gráfico 10 – Validez dos comentários (Muammar Kadafi)

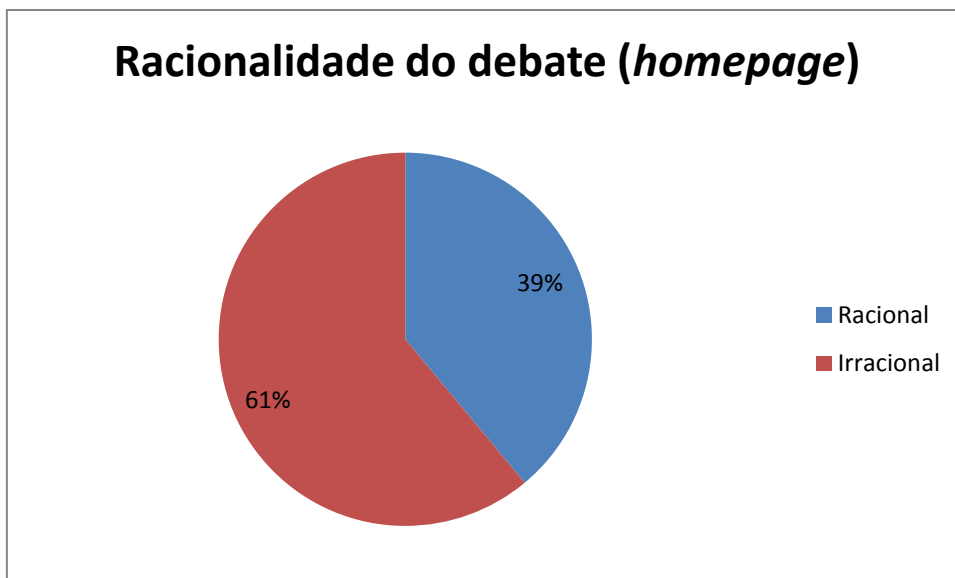


Gráfico 11 – Racionalidade do debate (*homepage*)

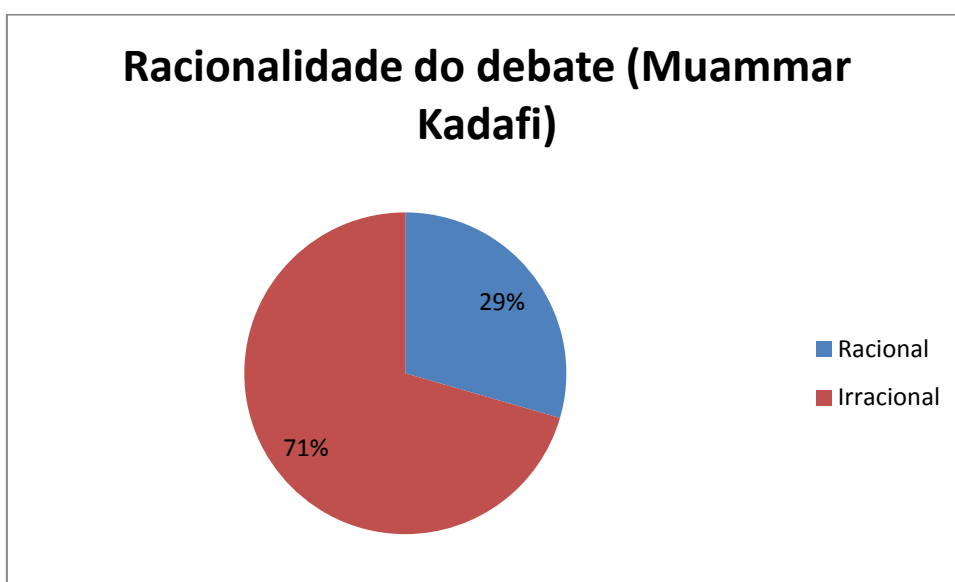


Gráfico 12 – Racionalidade do debate (Muammar Kadafi)

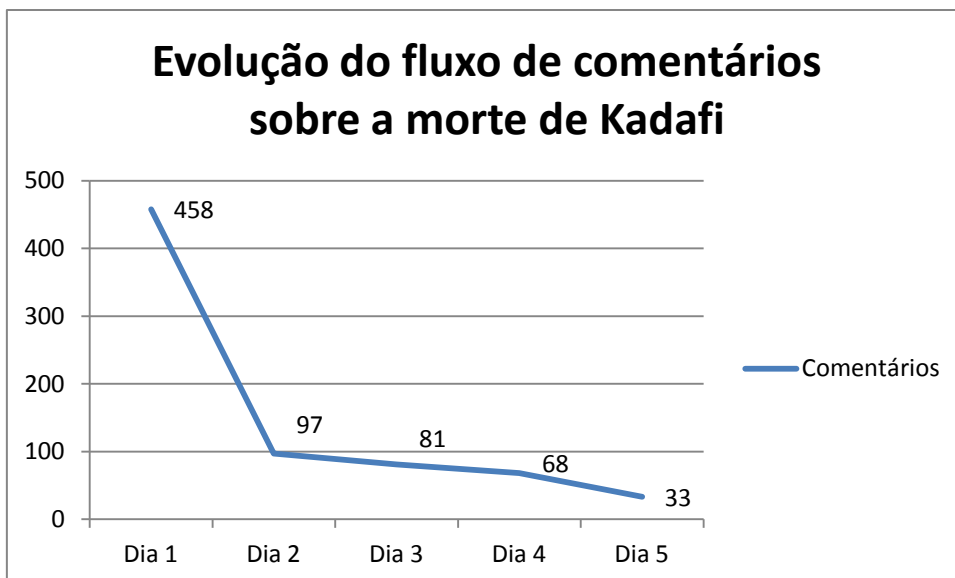


Gráfico 13 – Evolução do fluxo de comentários nas notícias sobre a morte de Muammar Kadafi

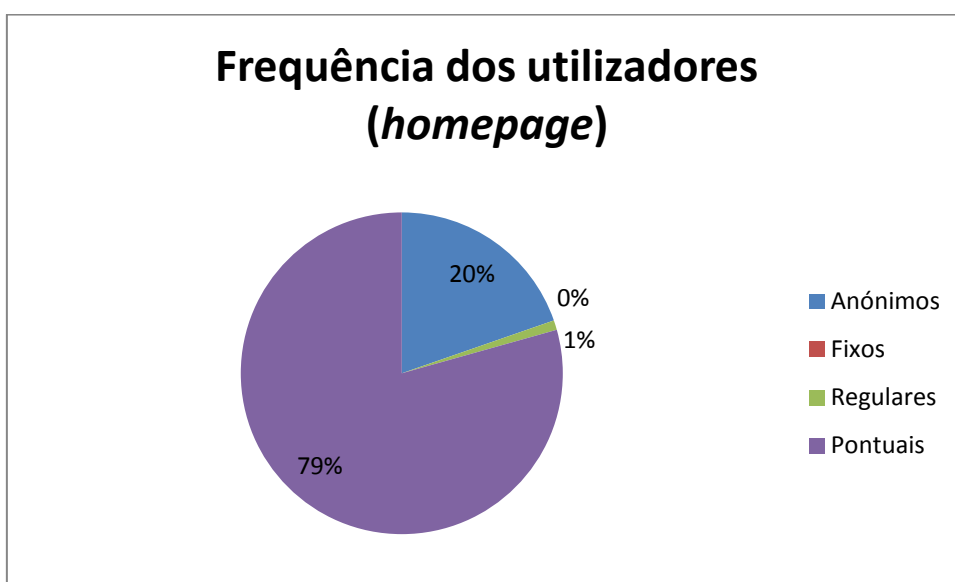


Gráfico 14 – Grau de frequência dos utilizadores (*homepage*)

### Frequência dos utilizadores (Muammar Kadafi)

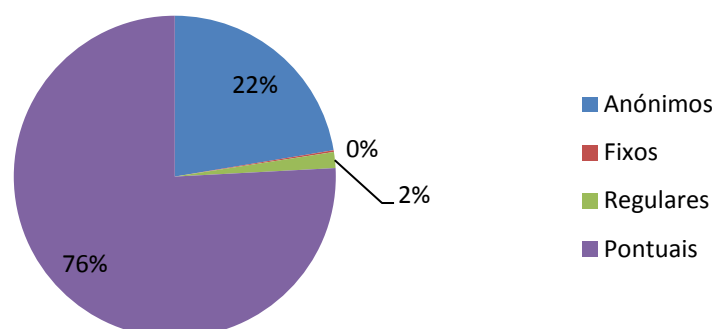


Gráfico 15 – Grau de frequência dos utilizadores (Muammar Kadafi)

### Grau de identificação dos utilizadores (*homepage*)

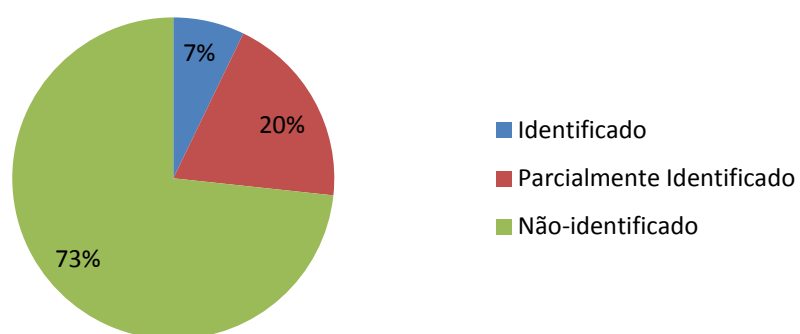


Gráfico 16 – Grau de identificação dos utilizadores (*homepage*)

### Grau de identificação dos utilizadores (Muammar Kadafi)

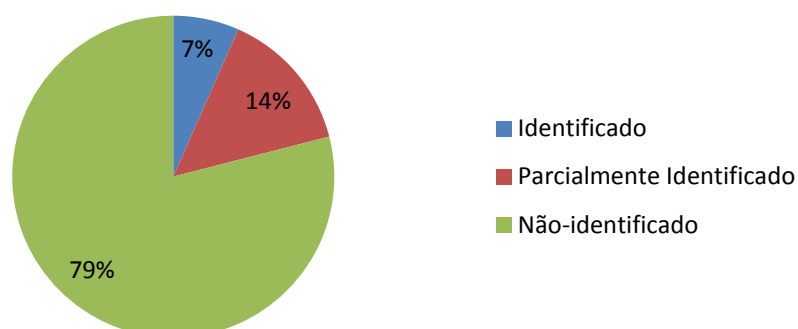


Gráfico 17 – Grau de identificação dos utilizadores (Muammar Kadafi)

### Categorias de linguagem (conjunto)

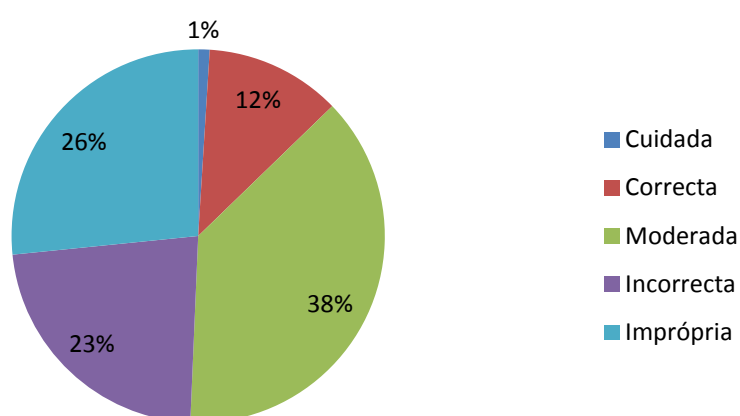


Gráfico 18 – Categorias de linguagem (*homepage* e Muammar Kadafi)

### Validez dos comentários (conjunto)

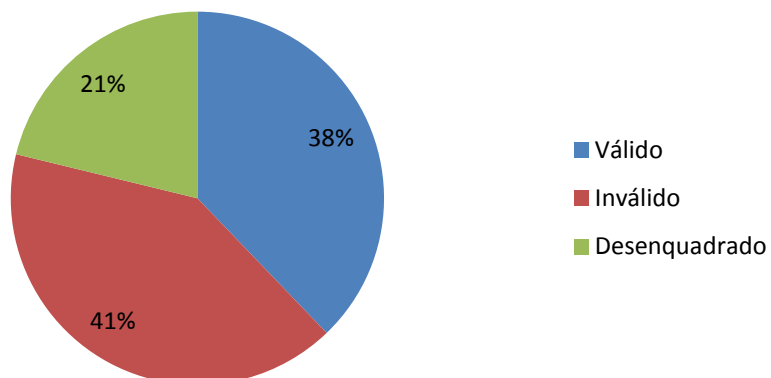


Gráfico 19 – Validez dos comentários (*homepage* e Muammar Kadafi)

### Racionalidade do debate (conjunto)

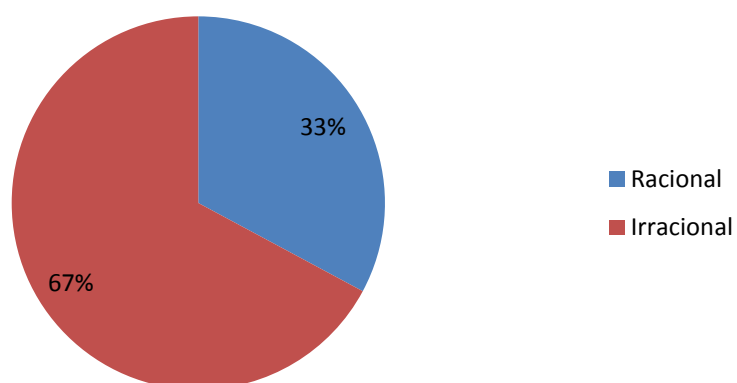


Gráfico 20 – Racionalidade do debate (*homepage* e Muammar Kadafi)



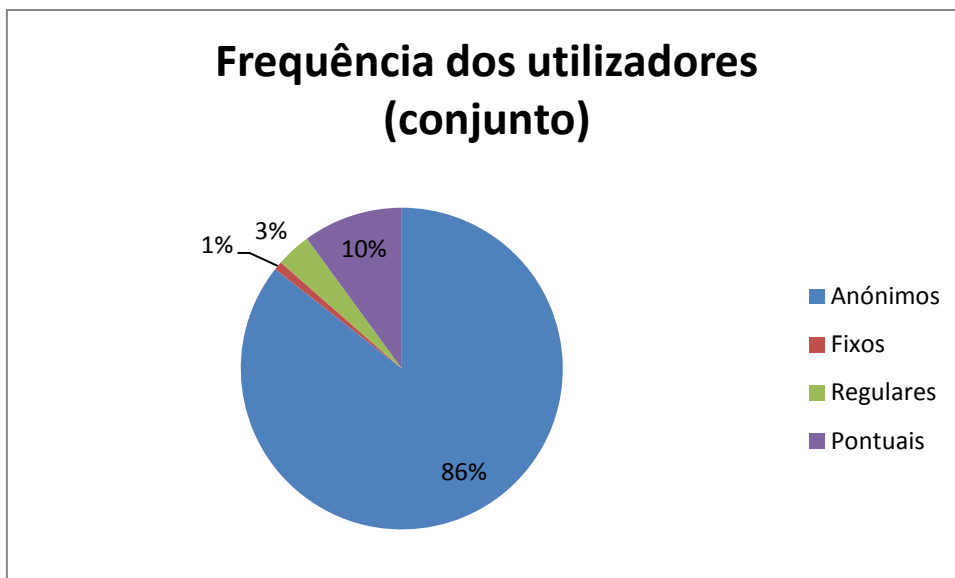


Gráfico 21 – Grau de frequência dos utilizadores (*homepage* e Muammar Kadafi)

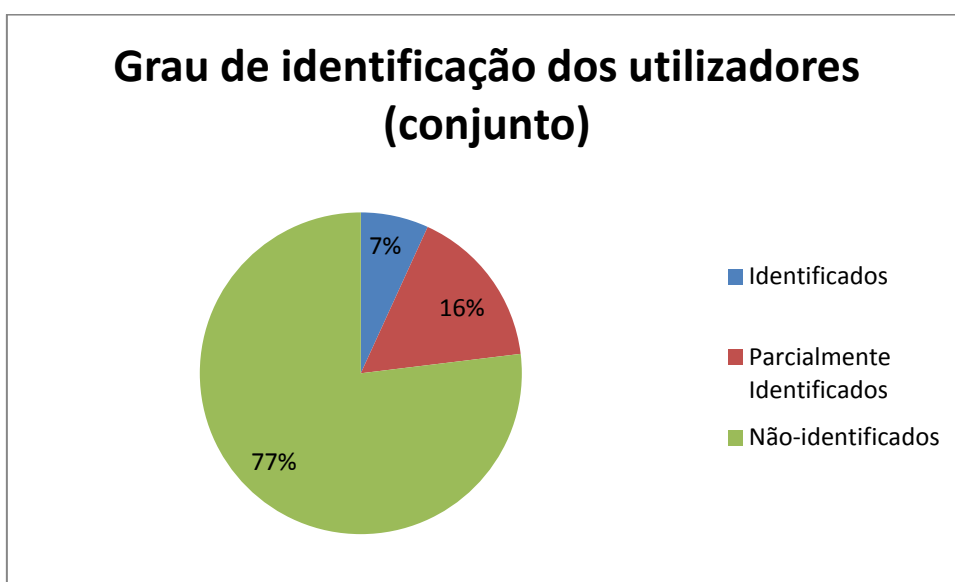


Gráfico 22 – Grau de identificação dos utilizadores (*homepage* e Muammar Kadafi)

## **APÊNDICE B – Entrevistas**

### **Entrevista a Manuel Molinos, editor executivo-adjunto da Multiplataforma do Jornal de Notícias**

#### **Como é feita a moderação dos comentários às notícias do site?**

É feita pelos jornalistas da redação, em escala de serviço.

#### **Sempre foi usado este sistema de pós-moderação?**

Anteriormente, os comentários teriam de ser aprovados antes de serem publicados e nem todos os conteúdos eram abertos a comentários.

#### **Porquê a mudança?**

Foi uma decisão interna.

#### **Já foi pensada a possibilidade de ter uma ou duas pessoas destacadas apenas para a moderação dos comentários? Quais os principais impedimentos?**

Esta questão não se coloca no modelo de moderação atual.

#### **Não sendo obrigatório efectuar um registo para comentar as notícias, porque existe essa possibilidade?**

Porque a ideia é que o registo se alargue a outras áreas do site.

#### **Que opinião tem sobre a possibilidade de comentar como "Anónimo"? Acha que, de certo modo, dá mais liberdade ao leitor de se expressar livremente não só sobre as opiniões dos outros leitores, mas também sobre o próprio tipo de jornalismo do JN?**

Este é um problema mundial. Os comentários são abertos na expectativa que o utilizador perceba que tem ali um espaço para dar a sua opinião ou fazer o seu

comentário de forma cívica. É um facto que se o mesmo utilizador que tem um comportamento desadequado no site e tiver um perfil numa rede social, nesta comporta-se melhor porque tem um perfil público. O JN está atento a este problema.

**Como caracteriza, em geral, a linguagem dos leitores do JN, não só a nível de conteúdo que obrigue à eliminação do comentário, mas também a nível gramatical e ortográfico?**

É heterogénea.

**Antes de os leitores publicarem os comentários são avisados do tipo de linguagem/expressões que devem evitar sob pena de o comentário ser, posteriormente, removido?**

Sim.

**O que mudaria na actual política de moderação?**

Resposta de carácter interno. Não publica, portanto!

## **Entrevista a Cláudia Luís, redactora da Multiplataforma do Jornal de Notícias**

### **Como é que é feita a selecção dos comentários?**

Nós não seleccionamos comentários. Todos os leitores do site podem comentar livremente e podem denunciar comentários que considerem impróprios. Nós, depois, temos uma base de comentários onde recebemos essas denúncias. O que nós fazemos é avaliar se aprovamos, ou rejeitamos, determinados comentários, mas também podemos, por iniciativa própria, apagar comentários. O que não há é uma triagem prévia dos comentários, portanto, toda a gente pode publicar o que quiser nos comentários do site do Jornal de Notícias e nós podemos rejeitá-los, posteriormente.

### **O que acha da possibilidade de ser o público a denunciar esses comentários? Acha que resulta ou, na maioria dos casos, são ataques mútuos?**

Há muitos comentários mal denunciados, portanto, que não têm conteúdo impróprio, cuja linguagem possa ser insultuosa... são denunciados por terem uma perspectiva diferente de determinada notícia. Muitos outros são bem denunciados.

Posso dizer-te que recebemos emails de leitores que se queixam da linguagem que outras pessoas usam. Uma linguagem abusiva, imprópria, insultuosa, cruel muitas vezes.

### **Como caracteriza a linguagem em si?**

Estamos a falar do grupo de comentários que costumamos rejeitar. Tudo o que seja insultuoso, linguagem imprópria, não estou a falar de alguma gíria que é tolerada, estou a falar mesmo de palavrões, as asneiradas, frases de cariz sexual completamente perturbadas (esse tipo de frases também aparece muito) e penso que é basicamente isso. Posso dizer-te que as notícias de abuso sexual de menores, de abuso sexual, de pedofilia, de acidentes na estrada, de crimes, de morte, de sangue... todas essas notícias por norma têm muitos comentários para rejeitar e muitas vezes nós já antecipamos o comportamento do leitor. Por exemplo, ainda há pouco publiquei uma

notícia sobre a detenção de um indivíduo que foi apanhado a partilhar pornografia infantil na internet e eu publiquei essa notícia já fechada a comentários. Portanto, nós já conseguimos prever que alguns conteúdos vão gerar determinados comentários.

### **Que tipo de conteúdos, mais especificamente?**

Abuso sexual de menores, crimes de sangue, acidentes na estrada, pedofilia, homossexualidade, tudo o que tenha a ver, nem que seja de forma remota, com alguma sexualidade, resvala sempre. Xenofobias, discriminações... Muitos comentários insultuosos à imigração em Portugal, imigração de Leste, sobretudo, Brasil... rejeitamos muitos comentários xenófobos. Notícias relacionadas com países asiáticos, africanos, normalmente também são alvo de comentários racistas.

### **Que secção gera mais polémica?**

As notícias que me parecem, pela minha experiência do dia-a-dia, mais comentadas são a do Desporto, mas essas, normalmente, não são muito graves. As notícias de mundo, internacional, se estiverem relacionadas com indivíduos de outras etnias, suscitam muitos comentários a rejeitar. As notícias de Segurança, nomeadamente crimes, também são daquelas notícias que suscitam mais comentários impróprios. Notícias de Sociedade que têm que ver com imigração, emigração, crianças, violência doméstica sobre as mulheres (é outra das áreas críticas) é por aí... e notícias com celebridades, também. As pessoas gostam muito de atacar pessoas famosas.

### **Sente que, de alguma forma, os leitores usam o espaço de comentários para criticar o tipo de jornalismo e os próprios jornalistas do JN?**

Sim, sem dúvida. Aliás, o jornalismo *online* é a ferramenta mais imediata que existe neste momento para atacar um jornalista. No jornalismo impresso o jornalista está mais protegido. O jornalista que escreve exclusivamente para o papel e assina a sua peça está mais protegido. Quando muito recebe uma carta ou um email de um leitor, sendo depois feita uma avaliação da peça, do jornalista, da secção e, em última

instância, da direcção do jornal para ver é publicável ou não. No jornalismo *online* pode dizer-se o que quiser, portanto o jornalista está muito exposto a qualquer tipo de agressão.

### **Acha que existe algum tipo de diálogo/discussão racional nos comentários?**

Na maioria das vezes eu diria que não há uma troca de ideias construtiva, de alguma forma um debate construtivo entre os leitores. A maioria das vezes é pura agressão verbal, ou ataque gratuito.

### **É possível identificar alguns comentadores regulares?**

Sim, sem dúvida. Nós temos comentadores que já conhecemos ou que usam sempre a mesma forma de identificação. O “Separatista do Norte”, o “Cangalheiro”, é outro comentador que nunca falha uma notícia em que haja vítimas mortais num acidente, por exemplo. São comentadores frequentes que já conhecemos.

### **O que acha dos comentadores que se queixam do sensacionalismo do JN, mas que lêem a notícia e a comentam na mesma?**

Eu acho que isso acontece num café, quando se lê um jornal ou a comentar no site, é precisamente a mesma lógica de raciocínio. Os leitores são livres de considerar o jornalismo pouco ou muito sensacionalista, mas, de facto, o que verificamos é que, em simples comentários, há um prazer em ler aquelas notícias e depois dizer que são notícias pobres, não é, ou que não se justificam, mas que têm muita leitura. As notícias mais insólitas são, provavelmente, as mais criticadas e as mais lidas.

### **Quando é feita esta limpeza de comentários?**

Não há uma hora específica para limpar comentários, é um bocadinho à medida do ritmo de trabalho da secção. Quando temos ali um tempo em que o fluxo de notícias acalma, podemos ir à secção de comentários denunciados e fazer essa faxina... ou

então, por nossa iniciativa, pegar em algumas notícias que estejam em maior destaque no site, por exemplo na homepage, e fazermos nós uma triagem daquilo que deve estar, ou não, publicado.

### **O que acha de haver uma equipa destacada apenas para os comentários?**

Nesta fase do campeonato, eu acho que haver uma pessoa dedicada a comentários já seria um luxo. Não m parece viável do ponto de vista empresarial, vá lá, ter uma pessoa contratada para fazer especificamente essa tarefa.

### **Mas a nível de redacção ajudaria...**

Ajudaria muito. Ajudaria muito até porque é impossível para nós deixar apenas publicados os comentários aceitáveis, aqueles que não insultam, que não ferem o luto de alguém, que não agridem, que não são mal-educados, etc. Portanto, é impossível manter o site livre desse tipo de comentários, com este sistema... também entendo que seja inviável economicamente ter alguém especificamente destacado para fazer isso.

### **O que mudaria na actual política de moderação de comentários?**

Eu penso que, idealmente, os comentários deviam ser autorizados por uma pessoa responsável, autorizados ou rejeitados antes da sua publicação, ou seja, uma pré-moderação. O leitor não poderia comentar livremente e sem regras as notícias do site do JN. O ideal seria haver uma pré-moderação desses comentários, algo que é muito complicado de colocar em prática. Posso também dizer que muitas notícias que são fechadas a comentários, porque às vezes há, de facto, essa necessidade para controlar a má linguagem das pessoas, as pessoas aproveitam e vão a outras notícias comentar as outras notícias que já estão fechadas a comentários. Portanto, isto é um polvo, não se controla. Uma pré-moderação seria o ideal.

## APÊNCIDE C – Grelha de Análise

### 1. Debate Racional

- a. Argumentação coerente*
  - i. Apresentação de argumentos válidos que sustentem a opinião
- b. Complexidade*
  - i. Existência de vários pontos de vista
- c. Civismo*
  - i. Respeito pela sociedade
  - ii. Respeito pelos membros da sociedade
  - iii. Respeito por pontos de vista divergentes
  - iv. Evitar o conflito
  - v. Linguagem correcta

### 2. Debate Irracional

- a. Não-argumentação*
  - i. Falta de apresentação de argumentos que sustentem a opinião
  - ii. Simples expressão de acordo/desacordo
  - iii. Foge ao tema do comentário principal (correção ortográfica, p.e)
- b. Não-civilidade*
  - i. Conflito
  - ii. Desrespeito pela sociedade
  - iii. Desrespeito por outros pontos de vista
  - iv. Desrespeito e ataques mútuos
  - v. Desrespeito por minorias sociais
  - vi. Linguagem forte, pejorativa, ofensiva e insultuosa
  - vii. Outros comportamentos: sarcasmo, ironia, uso de *All-Caps*

### 3. Validez dos comentários

- a. Válido*
  - i. Apresentação de um ponto de vista coerente com recurso a argumentos
  - ii. Opinião sem argumentos desde que com linguagem correcta (não uma opinião que concorde ou não com outras)
- b. Inválido*
  - i. Simples acordo/desacordo sem apresentação de argumentos
  - ii. Recurso a uma linguagem desadequada como método de resposta
  - iii. Alguma ironia ou sarcasmo
  - iv. Ataques
- c. Desenquadrado*



- i. Comentários arbitrários
  - 1. Desenquadrados do tema de debate
    - a. Discussão de outro tema diferente da notícia
    - b. Constante correcção de erros ortográficos
  - 2. Publicidade

#### **4. Comportamento dos utilizadores**

- a. *Pontuais*
  - i. 4 ou menos *posts* no universo analisado
  - ii. Os que se mostraram activos apenas num determinado artigo
- b. *Regulares*
  - i. Entre 5 e 10 comentários (seja apenas em notícias da *homepage* ou sobre Gaddafi, seja em ambos os casos)
- c. *Fixos*
  - i. Mais de 10 (seja apenas em notícias da *homepage* ou sobre Gaddafi, seja em ambos os casos)
- d. *Anónimos*

#### **5. Identificação dos utilizadores**

- a. *Identificado*
  - i. Dá a conhecer o primeiro e último nome (mesmo que não sejam reais, uma vez que a veracidade é impossível de conseguir)
- b. *Parcialmente Identificado*
  - i. Dá a conhecer o primeiro nome ou o apelido
- c. *Não-identificado*
  - i. Anónimos
  - ii. Nenhum dos nomes
  - iii. Nome claramente fictício
  - iv. Diminutivos

#### **6. Secções mais comentadas**

#### **7. Linguagem**

- a. *Cuidada*
  - i. Gramatical e ortograficamente correcta
  - ii. Recurso a vocábulos menos comuns
  - iii. Não-agressão
- b. *Correcta*
  - i. Gramatical e ortograficamente correcta
  - ii. Não-agressão
- c. *Moderada*

- i. Pode, ou não, estar totalmente correcta a nível gramatical e ortográfico
- ii. Recurso a algum calão não-insultuoso
- iii. Pode conter alguma agressividade e tensão sem recurso a *Caps Lock*

d. *Incorrecta*

- i. A nível gramatical e ortográfico
- ii. Pode estar gramatical e ortograficamente correcta, mas contém alguns ataques
- iii. Alguma agressividade e tensão com uso de algumas expressões em *Caps Lock*

e. *Imprópria*

- i. A nível gramatical e ortográfico
- ii. Recurso a “palavrões” (explícitos, em diminutivos ou substituídos por símbolos)
  - 1. Como forma de expressão pessoal
  - 2. Como forma de insulto
- iii. Insultos
  - 1. Directos
  - 2. Indirectos (minorias, xenofobia, racismo, religião, etc)
- iv. Ataques mútuos
- v. Ameaças pessoais ou a grupos sociais
- vi. Outros comportamentos: ironia, sarcasmo, *All-Caps*, etc

## **APÊNDICE D – Termos de Uso e Política de Privacidade do JN**

### **1. UTILIZAÇÃO DOS SITES CONTROLINVESTE**

Objectivos/Serviços: Os sites Controlinveste têm como principal objectivo oferecer aos seus Utilizadores conteúdos das Publicações da Controlinveste Media, actualização de notícias e busca de artigos.

### **2. CONTEÚDO DO SITE / PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Entende-se por "conteúdo do site", toda a informação presente neste portal, nomeadamente texto, imagens, ilustrações, design gráfico, webdesign e software.

Todo o conteúdo deste site é protegido por Direitos de Autor e Direitos Conexos, e Direitos da Propriedade Industrial, ao abrigo das leis Portuguesas e da União Europeia, convenções internacionais e outras leis, não podendo ser utilizado fora das condições admitidas neste site e sem consentimento da Controlinveste Media.

Os direitos de propriedade intelectual de todos os conteúdos da Controlinveste Media que não sejam de fornecimento externo e como tal devidamente identificado, são pertença da Controlinveste Media, incluindo as informações, as ferramentas, o desenho gráfico das páginas na Internet, com todos os seus componentes, e todas as figuras: gráficos ou textos. O conteúdo presente neste site não poderá ser copiado, alterado ou distribuído salvo com autorização expressa da Controlinveste Media.

Todos os textos, imagens, ilustrações, fotografias, publicidade, marcas e outros elementos do conteúdo do site estão protegidos por lei e devidamente licenciados, sendo expressamente interdita qualquer cópia, reprodução, difusão ou transmissão, utilização, modificação, venda, publicação, distribuição ou qualquer outro uso, total ou parcial, comercial ou não comercial, quaisquer que sejam os meios utilizados, salvo com autorização expressa dos mesmos. Está terminantemente proibida a utilização do site para fins ilegais ou quaisquer outros que possam ser considerados prejudiciais para a imagem que a Controlinveste Media tem no mercado. A Controlinveste Media

rejeita qualquer responsabilidade pela usurpação e uso indevido dos elementos acima citados. Exceptuam-se a esta interdição os usos livres autorizados por lei, nomeadamente o direito de citação, desde que claramente identificada a sua origem. A usurpação, contrafacção, aproveitamento do conteúdo usurpado ou contrafeito, a identificação ilegítima e a concorrência desleal são puníveis criminalmente. A Controlinveste Media reserva-se o direito de proceder judicialmente contra os autores de qualquer cópia, reprodução ou outra utilização não autorizada do (s) seu (s) conteúdo (s) por terceiros.

### **3. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE**

A Controlinveste Media não controla ou gere as informações, produtos ou serviços dos conteúdos fornecidos por terceiros nos sites da Controlinveste, bem como das hiperligações a outros sites na Internet, logo não pode ser responsabilizada por erros de qualquer natureza, ou dados incorrectos, destes sites e/ou conteúdos, incluindo as suas políticas e práticas de privacidade. A inclusão de conteúdos fornecidos por terceiros e hiperligações nos sites da Controlinveste não implica aceitação ao conteúdo nelas existentes ou uma associação com os seus proprietários.

A Controlinveste Media rejeita qualquer responsabilidade por quaisquer danos directos, indirectos e/ou acidentais, consequentes do uso ou da inabilidade de uso dos materiais contidos neste site, bem como não controla nem é responsável por qualquer conduta ilegal, ofensiva ou difamatória dos seus Utilizadores.

As publicações electrónicas contidas neste site estão submetidas à lei portuguesa, na medida em que a mesma lhes seja aplicável, nomeadamente para efeitos de responsabilidade pelos factos, opiniões, artigos e comentários de pessoas ou organismos devidamente identificados, bem como relativamente à protecção de fontes e outros deveres, direitos e liberdades aplicáveis à imprensa escrita.

### **4. DEVERES DO UTILIZADOR / UTILIZAÇÕES PROIBIDAS**

O Utilizador poderá descarregar ou copiar material estritamente para uso pessoal, mantendo-se a Controlinveste Media titular dos respectivos direitos de autor.

O Utilizador obriga-se a não atacar ou usar ilicitamente os sistemas ou os sites da Controlinveste sendo responsabilizado e suportando todos os custos associados a acções ilícitas que lhe sejam atribuídas. Entre outras, consideram-se como acções ilícitas:

- a) Aceder a uma área/conta não autorizada e respectiva informação;
- b) Testar e avaliar a vulnerabilidade do sistema e quebrar a segurança instalada;
- c) Instalar ou tentar instalar um vírus no portal;
- d) Envio de e-mails não solicitados que incluam promoções ou publicidade a produtos ou serviços;
- e) Desencadear ou tentar desencadear ataques tipo "denial of service" (tentativa de tornar os recursos de um sistema indisponíveis para seus Utilizadores).

## **5. SUSPENSÃO OU INTERRUPÇÃO DE ACESSO**

A Controlinveste Media reserva-se o direito de interromper ou suspender o acesso aos sites Controlinveste, pelo período que entenda necessário, por quaisquer razões de ordem técnica, administrativa, de força maior ou outras. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Controlinveste Media não poderá ainda ser responsabilizada por qualquer suspensão ou interrupção de acesso que venha porventura a ocorrer por causa que não lhe seja imputável ou que seja imputável a título de mera negligência.

## **6. SEGURANÇA E CARTÕES DE CRÉDITO**

Os Utilizadores dos sites Controlinveste declaram e garantem que conhecem perfeitamente as características e os constrangimentos, limitações e defeitos da Internet, e nomeadamente que as transmissões de dados e de informações via Internet beneficiam apenas duma fiabilidade técnica relativa, circulando em redes heterogéneas de características e capacidades técnicas diversas, que perturbam o acesso ou que o tornam impossível em certos períodos. Os Utilizadores reconhecem que qualquer site/portal está sujeito a intromissões de terceiros não autorizados e que pode consequentemente ficar interrompido, e que as informações que circulam na Internet não estão protegidas contra eventuais desvios (acesso livre), contra eventuais vírus, e que qualquer pessoa é susceptível de criar uma ligação com acesso ao site/portal e/ou a elementos lá contidos, aceitando correr os riscos inerentes. A Controlinveste Media não poderá em nenhum caso ser responsabilizado por danos acidentais ou voluntários sofridos pelos Utilizadores e provocados ou não por terceiros no âmbito da utilização dos serviços fornecidos nos sites ou em outros lugares na Internet a que tenham tido acesso através dele. A Controlinveste Media não é responsável por quaisquer danos que possam ser causados pela utilização do serviço, incluindo a contaminação de vírus.

É seguro inserir dados do seu cartão de crédito em compras efectuada nos sites da Controlinveste, uma vez que os mesmos são guardados em sistemas seguros, desligados da Internet e sem acesso do exterior. Os sites da Controlinveste utilizam técnicas de encriptação de dados e utilizam o protocolo SET (Secure Electronic Transaction), que encripta os números dos cartões de crédito que ficam no servidor, de forma que só os bancos e as empresas gestoras de cartões de crédito possam a eles ter acesso.

## **7. ALERTA**

Sem prejuízo do compromisso de confidencialidade (que se deve ter como uma obrigação de meios) referente à utilização de dados pessoais (para conhecer a nossa política sobre o uso de dados pessoais clique aqui ), a Controlinveste Media alerta que existem riscos relacionados com a Internet e bases de dados, sendo possível que os

dados pessoais constantes do portal possam ser captados e/ou transferidos por terceiros, nomeadamente em países onde os sistemas de protecção de bases de dados pessoais encontrem-se ainda em fases pouco desenvolvidas e onde a protecção é escassa e ineficaz. Os Utilizadores ao acederem aos sites Controlinveste deverão aceitar correr os riscos inerentes à sua actividade como internauta, nomeadamente o risco de eventual transferência de dados em aberto.

## **8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

A Controlinveste não recolherá automaticamente qualquer tipo de informação pessoal dos seus Utilizadores, os quais poderão navegar no site sem fornecer qualquer género de informação pessoal, permanecendo no anonimato durante a sua visita, no entanto a Controlinveste poderá recolher informações que não sejam de carácter pessoal e que se destinem a otimizar a navegação no site.

A informação pessoal voluntariamente fornecida pelo próprio Utilizador ao proceder à compra de produtos ou ao preencher os formulários do site, é para exclusiva informação da Controlinveste e suas empresas, e não será divulgada a terceiros sem o prévio consentimento do seu titular. Os dados pessoais recolhidos através dos sites Controlinveste, constam da base de dados registada na Comissão Nacional de Protecção de Dados ("CNPd") no processo nº 7.118/2008 em nome da Controlinveste Media SGPS S.A, sendo absolutamente confidenciais e utilizados exclusivamente por essa entidade para conhecimento da identificação e preferência dos seus clientes, e processados automaticamente de acordo com a Lei 67/98 de 26 de Outubro. Esta informação poderá ser utilizada para processar a compra online, personalizar o site, averiguar o tipo de utilização que aquele Utilizador faz do site, e ainda para aferir o tipo de publicidade do site. Nos termos da legislação aplicável a Controlinveste obriga-se a conferir aos sujeitos, cujos dados são recolhidos, o direito de acederem, de se oporem ou rectificarem os respectivos dados a todo o momento, basta que para tal acendam ao campo do registo e façam as modificações que julgarem necessárias.

A entidade responsável pelo tratamento da Base de Dados é a Controlinveste Media,

SGPS, S.A., com sede na Avenida da Liberdade, 266 ? 1250-149 Lisboa. Registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o número de identificação colectiva: 502 154 098 com o Capital Social de: ?12.382.000, podendo qualquer interessado entrar em contacto com ela através dos seguintes contactos:

Telefone: 213 187 500

Fax: 213 306 471

Qualquer comunicação ou mensagem enviada por correio electrónico, transmissão de arquivos, inclusão de dados ou outra forma de comunicação não solicitada será considerada não confidencial e livre de quaisquer restrições de uso. A Controlinveste Media considera-se autorizada a usar todas as ideias, conceitos, técnicas ou know-how contidos nas comunicações com o site, de forma livre e independentemente do respectivo fim, incluindo o desenvolvimento, produção ou comercialização de produtos com base nessa informação.

Os sites da Controlinveste Media contém acesso a links para outros sites externos cujos conteúdos e políticas de privacidade não são de responsabilidade da Controlinveste Media. Assim recomendamos que, ao ser redireccionado para sites externos, os Utilizadores devem consultar sempre as respectivas políticas de privacidade antes de fornecerem seus dados ou informações.

## **9. INTERPRETAÇÃO E FORO**

As condições de uso deverão ser interpretadas de acordo com a lei portuguesa. Os tribunais de Portugal terão a exclusividade jurídica em relação a quaisquer queixas, disputas ou outros problemas que possam advir.

## **REGRAS E CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NOS FÓRUNS, BLOGUES E PARA ENVIO DE COMENTÁRIOS**



## **DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

Os fóruns dos sites da Controlinveste são um espaço de diálogo com o intuito de promover um debate saudável de ideias sobre vários assuntos.

O Serviço de Blogues nos sites da Controlinveste consiste na disponibilização de espaço para o alojamento, gratuito, de Blogues não comerciais em língua portuguesa. Entende-se por Blogue o site (sítio) com a apresentação cronológica e regularmente actualizada de ideias, opiniões, textos, imagens ou qualquer matéria que se enquadre no espírito dos Blogues. O Utilizador tem direito a um (1) Blogue por registo. Os Blogues nos sites da Controlinveste só permitem texto. Fotos ou vídeos, terão de ser alojados em outros servidores e disponibilizados os seus links no texto, caso o Utilizador queira fazer uso dos recursos audiovisuais.

Os comentários são mais um recurso disponibilizado nos sites da Controlinveste Media de forma a manter um canal de diálogo aberto com o Utilizador, para que este possa manifestar a sua opinião quanto aos temas da actualidade.

## **REGISTO DO UTILIZADOR**

Para enviar comentários, bem como para participar nos Fóruns e nos Blogues dos sites da Controlinveste o Utilizador deve ler e aceitar os termos e condições de registo.

O registo do Utilizador é obrigatório para o envio de comentários e para participar nos Fóruns e Blogues dos sites da Controlinveste. Os dados pessoais recolhidos através dos sites Controlinveste, constam da base de dados registada na Comissão Nacional de Protecção de Dados ("CNPd") no processo nº 7.118/2008, em nome da Controlinveste Media SGPS S.A, sendo absolutamente confidenciais e utilizados exclusivamente por essa entidade para conhecimento da identificação e preferência dos seus clientes. Os dados são processados automaticamente de acordo com a Lei 67/98 de 26 de Outubro e são para exclusiva informação do Grupo Controlinveste.

O Utilizador pode a qualquer momento que queira actualizar, rectificar cancelar o seu Registo, sem a intervenção da Controlinveste Media, basta, para o efeito, que vá directamente ao seu Registo;

De forma a poder participar dos Fóruns, Blogues e enviar comentários, o Utilizador compromete-se a :

a) Disponibilizar informação verdadeira, concreta e actualizada acerca de si próprio, de acordo com as questões colocadas no formulário;

b) Manter actualizados os dados de registo;

Caso seja disponibilizada informação errada, desactualizada, incompleta ou falsa, a Controlinveste Media reserva-se o direito de suspender ou cancelar o registo.

## **CONDUTA DO UTILIZADOR**

Os Utilizadores das funcionalidades (Fóruns, Blogues e Comentários) dos sites da Controlinveste só podem ser pessoas singulares e/ou associações ou pessoas colectivas de fim não lucrativo.

É terminantemente proibido ao Utilizador:

1. Enviar qualquer mensagem abusiva, obscena, insultuosa, de ódio, ameaçadora, sexualmente tendenciosa ou qualquer outro material que possa violar a lei em vigor. Tal conduta conduz à expulsão imediata e permanente do Utilizador, sendo inclusive notificado o seu provedor de Internet;

2. Colocar a mesma mensagem, ou séries de mensagens semelhantes para uma ou mais secções ou posts (excessivo "cross-posting" ou "multiple-posting");
3. Mensagens excessivas, tais como posts ou comentários duplos. No caso específico dos Fóruns, por exemplo, caso o Utilizador publique um post sobre um tema que não desperte interesse à comunidade do Fórum, não é permitido enviar mais uma vez ou criar um novo tópico sobre o mesmo assunto;
4. A prática do off-topic (enviar mensagens, tanto para o Fórum, quanto para o campo Comentários, que nada tenham a ver com o assunto em questão);
5. Enviar tópicos repetidos. Veja sempre todos os tópicos dos Fóruns antes de criar um novo tópico;
6. Enviar mensagens desrespeitosas, tanto de forma colectiva quanto pessoal, aos participantes do Fórum ou do campo Comentários, ou mesmo através de posts nos Blogues;
7. Enviar correntes de e-mail, as chamadas "chain letters";
8. Disponibilizar moradas, números de telefones e/ou telemóveis nas mensagens;
9. Recorrer a publicidade abusiva sob a forma de correio em massa ("spam");
10. Enviar mensagens não relacionadas com o Fórum, o tema do tópico, ou a notícia em questão;

11. Menção a matérias ilegais, publicar nudez explícita ou conteúdos que possam simplesmente ferir susceptibilidades;
12. Desrespeitar a propriedade intelectual alheia (plágio);
13. Evitar usar símbolos como #####\$%\$, ou quaisquer outros caracteres semelhantes;
14. Personificar alguém ou alguma entidade, ou utilizar um endereço de e-mail com o objectivo de se fazer passar por essa pessoa; deliberadamente usar um nome de Utilizador muito semelhante a outro já existente com o propósito de se fazer passar por esse outro Utilizador; usar um nome de Utilizador que viole os direitos de propriedade intelectual de outra pessoa; usar um nome de Utilizador que, no critério da Controlinveste Media, seja ofensivo, obsceno ou difamatório;
15. Disponibilizar, transmitir, enviar qualquer conteúdo que não tenha o direito de utilizar, ao abrigo de qualquer lei, ou de qualquer forma de contrato ou protocolo (como por exemplo informação confidencial obtida em função do seu posto de trabalho), bem como enviar qualquer conteúdo que infrinja qualquer registo de patente, marca, segredo industrial, ou qualquer tipo de registo autoral de qualquer pessoa, entidade ou instituição;
16. Enviar propositadamente qualquer material que contenha vírus de software ou qualquer outro código informático, ficheiros ou programas cujo objectivo seja interromper, destruir ou limitar a funcionalidade de qualquer computador ou sistema informático (hardware e software) ou equipamento de telecomunicações;
17. Recolher ou armazenar ou disponibilizar sob qualquer formato informações pessoais sobre outros Utilizadores;

18. Promover ou fornecer material instrutivo sobre actividades ilegais, bem como distribuir qualquer agressão (física, emocional, etc) sobre qualquer grupo ou indivíduo, ou promover qualquer acto de crueldade sobre animais. Isto inclui, mas não se limita a, disponibilizar informações sobre construção de bombas, granadas, fabrico de venenos, disquetes bomba, etc.

### **RESPONSABILIZAÇÃO DO UTILIZADOR**

O Utilizador identificado como o autor de uma mensagem é o único responsável pelos conteúdos publicados nessa mensagem. Desta forma, o Utilizador identificado como o autor de um Blogue é o único responsável pelos conteúdos disponibilizados nesse espaço. Assim, qualquer informação, dados, textos, links, ou outros materiais expostos pública ou privadamente são da responsabilidade exclusiva do Utilizador.

Uma vez que a Internet é uma rede aberta, todo o conteúdo do Blogue poderá circular na rede sem condições de segurança, correndo, inclusive, o risco de ser acessível e utilizado por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a Controlinveste ser responsabilizado por esse acesso e/ou utilização.

### **RESPONSABILIZAÇÃO DA CONTROLINVESTE MEDIA**

Não obstante as regras definidas e a diligência e zelo a que a Controlinveste Media se propõe, não é possível um controle de forma exaustiva dos conteúdos disponibilizados pelos Utilizadores e, por isso não é possível à Controlinveste Media garantir a correcção, qualidade, integridade, precisão ou veracidade daqueles.

A Controlinveste Media não é responsável pela conduta difamatória, ofensiva ou ilegal das mensagens nos Fóruns, Blogues e Comentários. Entendemos que todas as mensagens colocadas nos Fóruns, Blogues e/ou Comentários expressam unicamente os pontos de vista e opiniões dos seus respectivos autores.

A Controlinveste Media reserva-se o direito de apenas publicar mensagens que visem a promoção do debate e discussão dos temas em concreto, não sendo, por isso, permitidas discussões de carácter pessoal ou insultuoso.

A Controlinveste Media reserva-se ainda o direito de retirar do Fórum, do Blogue, ou do campo Comentários, qualquer mensagem que contrarie as regras que defende para o bom funcionamento do site, nomeadamente as de carácter obsceno, maldoso, assediante, difamatório, prejudicial, ameaçador, calunioso, ofensivo, ilegal, racista, sexualmente tendencioso, publicitário e invasivo da privacidade de terceiros.

Os administradores e moderadores dos Fóruns, Blogues e dos Comentários têm o direito de remover ou editar qualquer mensagem em qualquer altura que assim julguem necessário.

Os endereços IP de todas as mensagens são registados para ajudar a implementar essas condições.

A definição das regras de participação em fóruns, blogues e comentários dos sites Controlinveste são unilateralmente fixadas por esta, numa óptica de protecção dos seus Utilizadores e podem ser, a qualquer momento, revistas.

## **COOKIES**

A área dos Fóruns, Blogues e Comentários dos sites da Controlinveste pode utilizar cookies (grupo de dados trocados entre o navegador e o servidor, colocado num arquivo de texto criado no computador do Utilizador). De forma alguma, os cookies serão usados para invadir a privacidade do Utilizador, apenas servem-se para identificar o Utilizador e traçar o seu perfil no sentido de, por exemplo, enviar acções de marketing e/ou promocionais e estudos de mercado.

Os cookies são armazenados no disco rígido do computador do Utilizador para guardar suas preferências como, por exemplo, o login/password, caso o Utilizador escolha a opção de entrar automaticamente na próxima visita. Caso queira, o Utilizador, pode desabilitar os cookies no seu navegador web, mas perderá algumas das funcionalidades. O Utilizador tem a possibilidade de configurar seu navegador para ser avisado, na tela do computador, sobre a recepção dos cookies e para impedir a sua instalação no disco rígido. As informações pertinentes a esta configuração estão disponíveis em instruções e manuais do próprio navegador.